



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y LIDERAZGO CENTRADOS EN LA CALIDAD

*Tesis para la obtención del grado de
Máster en
Gerencia y Liderazgo Centrados en la
Calidad*

TITULO DE LA TESIS

***Auditoría y plan de mejora de calidad del área de
supervisión del Centro de Capacitación Profesional
Nicaragüense Alemán (CECNA)***

Elaborado por:

- ✓ Ing. CONNY DEL CARMEN VIVAS FLORES
- ✓ Lic. LUISA AMANDA MARTINEZ MORENO

Tutor de tesis:

- ✓ MSc. Fernando Tapia Zelaya

Managua Nicaragua noviembre, 2017

Dedicatoria

La concepción de esta tesis está dedicada primer lugar a Dios y nuestras familias, pilares fundamentales en nuestra vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta en el momento hemos conseguido.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de nuestras familias; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último, a nosotras misma compañeras de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a nuestro tutor de tesis quién nos ayudó en todo momento, Msc. Fernando Tapia Zelaya.

Resumen de la Tesis

El checklist se presenta generalmente en forma de preguntas que se responden de forma binaria lo tiene o no lo tiene está presente o no está presente, aunque también se pueden dar más de dos opciones de respuesta, pero siempre de forma cerrada es decir salvo que se quiera habilitar un apartado de comentarios las respuestas son sí o no.

No hay ningún medio de verificación de que las políticas de calidad sean cumplidas en los trabajos de supervisión

Para realizar el análisis de las causas se tomaron las no conformidades generadas en la aplicación de la lista de verificación de calidad y así mismo se aplicó la técnica de los 5 porqués que se realizaron una entrevista a las 2 supervisoras a las que se le aplicaron la lista de verificación con el objetivo de indagar cual es la causa raíz de las no conformidades y llegando así a las causas raíz del problema.

En el plan de acción que se resume en la tabla 5 se presentan las actividades necesarias para poder minimizar o erradicar las no conformidades en el desarrollo de la calidad del área de supervisión estas actividades fueron consensuadas con la jefa de los supervisores detallando con ella cual es el tiempo necesario para la aplicación y ejecución, así como los responsables y los recursos necesarios para llevar a cabo cada uno de las medidas necesarias para mejorar la calidad. no obstante, este plan se tomó de la lista de verificación ver anexo 4 así mismo apoyados de las causas detectadas en el capítulo anterior para poder fundamentar las acciones o actividades para eliminar las no conformidades.

No hay control de las no conformidades 1. establecer reuniones donde se creen el formato de control de las no conformidades supervisores siempre humano ninguna bitácora de reuniones. Índice de utilización de formatos. no hay procedimientos para las no conformidades 1.

Índice

I.	Introducción	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Planteamiento del problema	3
IV.	Objetivos	4
4.1.	Objetivo general	4
4.2.	Objetivos específicos	4
V.	Justificación	5
VI.	Marco Teórico.....	6
6.4.	Auditoría de Calidad.....	7
6.5.	Principios de auditoría.....	8
6.6.	Gestión de un programa de auditoría (19011, 2011)	10
6.7.	Realización de la auditoría (19011, 2011).....	11
VII.	Diseño Metodológico	14
7.1.	Tipo de estudio.....	14
7.2.	Población	14
7.3.	Método	14
7.4.	Fuentes y técnicas de recolección de información	15
7.4.1.	Fuente Primaria	15
7.4.2.	Fuentes Secundarias.....	15
VIII.	CAPITULO I: AUDITORIA DE CALIDAD.....	16
8.1.	Actividades del área de supervisión.	17
8.2.	Elaboración de la Lista de verificación de calidad	21

8.3. Análisis de resultados de la lista de verificación de calidad. Área de supervisión.	23
IX. CAPITULO II: ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	30
9.1. Introducción.	31
9.2. ¿Los 5 por qué?	33
X. CAPITULO III: PLAN DE MEJORA DE CALIDAD	34
10.1. Introducción.	35
XI. Conclusiones	38
XII. Recomendaciones	39
XIII. ANEXOS	40
XIV. Glosario	97
XV. Bibliografía	101

I. Introducción

El centro de capacitación profesional nicaragüense alemán (CECNA), es una entidad encargada de la profesionalización técnica combinando los aspectos teóricos-prácticos, con un alto nivel profesional de sus colaboradores en el cumplimiento del objetivo de formar técnicos de calidad.

El área de supervisión, es la encargada de los cumplimientos de horarios, facilitar los medios para que el proceso de docencia se lleve a cabo, es por ello que la auditoria de calidad ayudará para mejorar los procesos internos, fortalecer y dinamizar la supervisión a la docencia.

La presente investigación está estructurada de 3 capítulos:

Capítulo I: Auditoría de Calidad, este contendrá los hallazgos encontrados en el desempeño y condiciones del área de supervisión, cumplimientos, deficiencias y otros aspectos relevantes para la buena marcha de las actividades de supervisión de la docencia del CECNA.

Capitulo II: Análisis de las Causas, en donde se determinará cuáles son las causas principales de las desviaciones o incumplimientos (no conformidades) que se encuentren durante la auditoría. Esto llevará consigo la lista de verificación del proceso, la documentación y los elementos de calidad, tratados. El análisis se desarrollará tomando en cuenta las opiniones de los involucrados.

Capitulo III: Plan de Mejora de Calidad, se propondrá desarrollar un plan de acción de la calidad, a partir de las causas de las no conformidades, se hará desarrollando procedimientos en las gestiones internas del área de supervisión del CECNA.

II. Antecedentes

El CECNA, es un centro de capacitación profesional fundado en 1967 como INA, que tras diversas transformaciones pasó a llamarse en 1992 Centro de Capacitación Profesional Nicaragüense Alemán, Ubicado frente al Centro de Salud Francisco Buitrago, barrio San Luis. Su objetivo principal es crear capacidades y competencias a jóvenes de escasos recursos en los diferentes modos de formación tales como aprendizaje, habilitación, complementación y especialización, para luego insertarlos al mundo laboral y promover el autoempleo, y a los trabajadores de empresas fortalecerle sus competencias laborales. Cuenta con 194 personal de los cuales 120 docentes y 74 administrativos actualmente. En el primer capítulo se detallará el organigrama del área de supervisión. Cabe mencionar que el CECNA pertenece al Instituto Nacional Tecnológico (INATEC).

En el proceso del área de supervisión, los supervisores se encargan de que los docentes cumplan con los horarios, desarrollen las actividades planeadas, logren los objetivos académicos, apliquen las metodologías pedagógicas, promuevan valores y evalúen el grado de cumplimiento de los conocimientos o competencia. Los supervisores deben facilitar los medios y los lineamientos necesarios en el cumplimiento de los reglamentos y normas internas de la entidad.

La aplicación de auditorías de calidad para evaluar el desempeño de supervisión y el desarrollo de propuestas de mejora a partir de los hallazgos de las auditorías, aún no se han aplicado de forma estructurada en el CECNA, quedando como antecedentes únicamente la revisión tradicional de la supervisión.

La aplicación de auditorías de calidad para evaluar el desempeño de supervisión y el desarrollo de propuestas de mejora a partir de los hallazgos de las auditorías,

sería un tema pionero, que permitiría mejorar los procesos de gestión en base a la calidad del área de supervisión del CECNA.

III. Planteamiento del problema

El área de supervisión, determina la evaluación, en forma sistemática y científica, la calidad de la prestación de servicios en la institución y, con mayor razón, de plantear alternativas de solución reales a los problemas y a las fallas de calidad que afectan a la entidad.

Como parte procedimental, uno de los aspectos que llevarían a la conformidad de los criterios de calidad (Enfoque en el cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en proceso, Enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, entre otros) es que se cumpliesen tales procedimientos de la UNE-ISO 9001:2015.

Al no cumplirse lo anterior expuesto radicaría en los problemas centrales de calidad, de los cuales, la auditoria permitirá reconocer el cumplimiento de los procedimientos y en el caso de no cumplimiento, identificar sus causas y posterior a ello proponer un plan de acción con las medidas correctivas en base a las observaciones de dicha auditoria.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Realizar una auditoría y plan de mejora de la calidad del área de supervisión del centro de capacitación profesional nicaragüense alemán (CECNA)

4.2. Objetivos específicos

1. Aplicar una auditoria para detectar los posibles puntos de mejora que se presentan en el área de supervisión del CECNA.
2. Determinar las causas de las no conformidades en el área de supervisión.
3. Elaborar un plan de mejora a partir de la determinación de las causas de las no conformidades.

V. Justificación

Con la ejecución de un proyecto como el que se propone llevar a cabo, ganan:

En primer lugar, los usuarios del CECNA, quienes podrán acudir a buscar los servicios de la entidad con la certeza de que las personas que la conforman trabajan incesantemente por garantizar los mejores niveles de calidad, o sea, por brindar a los docentes los mayores beneficios posibles, con el menor riesgo y al costo más razonable.

En los docentes, la gestión en calidad producirá:

- La creación de un sentido de pertenencia con la institución, que logre reflejarse en altos niveles de confianza en el desempeño de sus labores, y
- El desarrollo de un “proceso de transferencia de la calidad”, o sea, que la filosofía de la calidad que se logre implantar en la entidad, se extenderá hacia sus ámbitos familiar y social.

VI. Marco Teórico

6.1. La calidad como concepto

El origen de la palabra calidad está en el latín “qualitas” y fue empleada por primera vez por Cicerón (106 – 43 A.N.E.) filósofo de la antigüedad, para expresar este concepto en lengua griega. En filosofía se le conoce como las categorías que reflejan importantes aspectos de la realidad objetiva (Rosental, 1981), sin embargo su significado se ha transformado con el tiempo (Moreno Pino, 2003), condicionado por el desarrollo que impone la satisfacción de necesidades cada vez más exigentes de la sociedad, de hecho el autor considera que es uno de los términos con mayor cantidad de acepciones en el ámbito empresarial.

6.2. La gestión de la calidad. Una aproximación al concepto

La norma ISO 9000: 2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Teniendo en cuenta los conceptos analizados anteriormente se puede definir la gestión de la calidad como un proceso dinámico e interactivo consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, para lograr la adecuación al uso de los productos que realiza, como propósito de constitución de la organización.

6.3. Enfoques de la Gestión de la calidad. Aportes y carencias

Según (González González, 2002a; Moreno Pino, 2003; Pérez Campdesuñer, 2006) existen tres enfoques fundamentales a través de los cuales se ha desarrollado la gestión de la calidad, que aunque tienen puntos comunes.

6.4. Auditoría de Calidad

Según George R. Terry en 2008, en el libro Principios de Administración, señala que "La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa."

La norma de vocabulario ISO 9000, define la auditoría de la calidad como "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)". Se trata de un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías, es la que diferencia entre interna y externa (ISO, 2008):

- Auditoría interna o de primera parte: se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Auditoría externa o de segunda parte: se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando existe un contrato. Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.
- Auditoría externa o de tercera parte: se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización.

En una auditoría se detectan "no conformidades", es decir discrepancias entre lo que exige la Norma de referencia y se define en el manual de Calidad y documentos anexos, o entre éstos y la forma de operar en la realidad. Como toda herramienta, tenemos que hacer un buen uso de la auditoría. No la debemos utilizar para encontrar errores, culpabilizar a las personas, los departamentos... para investigar problemas. Si hacemos un buen uso de ellas, no debemos temerlas pues realmente son los mejores medios que tenemos para verificar que la empresa está realizando el trabajo conforme se ha establecido. (Fernández Hatre, 2014)

6.5. Principios de auditoría

Según ISO 19011: "La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos deberían hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares".

a) Integridad: el fundamento del profesionalismo

Los auditores y la persona que maneja el programa de auditoría deberían:

- llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad;
- observar y cumplir con todos los requisitos legales aplicables;
- demostrar su competencia durante el desarrollo del trabajo;
- llevar a cabo su trabajo de manera imparcial; es decir, ser justo e imparcial en todos sus negocios;

— ser sensible a cualquier influencia ejercida sobre su juicio durante el curso de una auditoría.

- b) Presentación ecuánime: obligación de reportar con veracidad y exactitud
- c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar
- d) Confidencialidad: seguridad de la información
- e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría
- f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

6.6. Gestión de un programa de auditoría (19011, 2011)

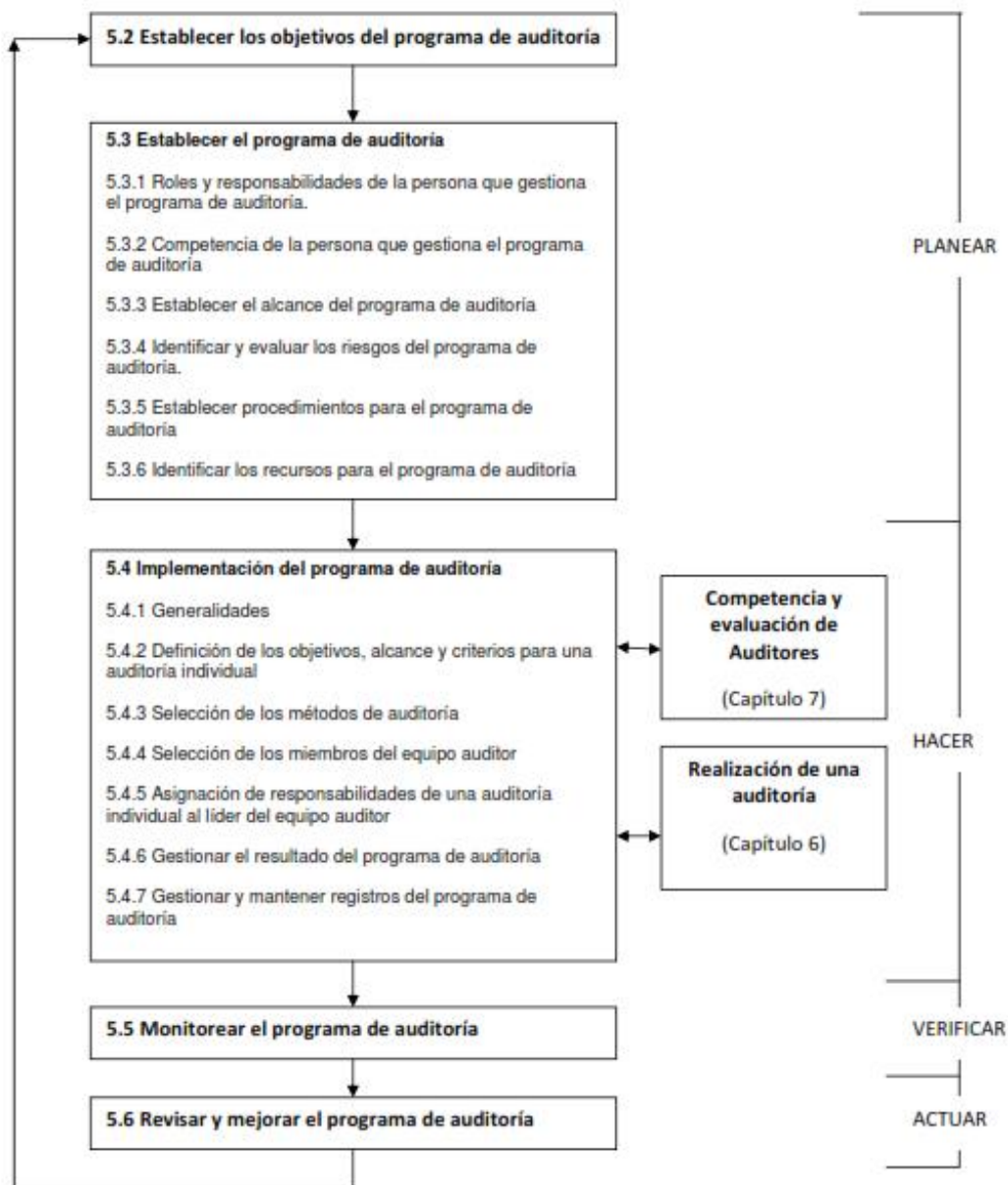


Ilustración 1. Programa de auditoría

Fuente: Norma ISO 19011:2011

6.7. Realización de la auditoría (19011, 2011)

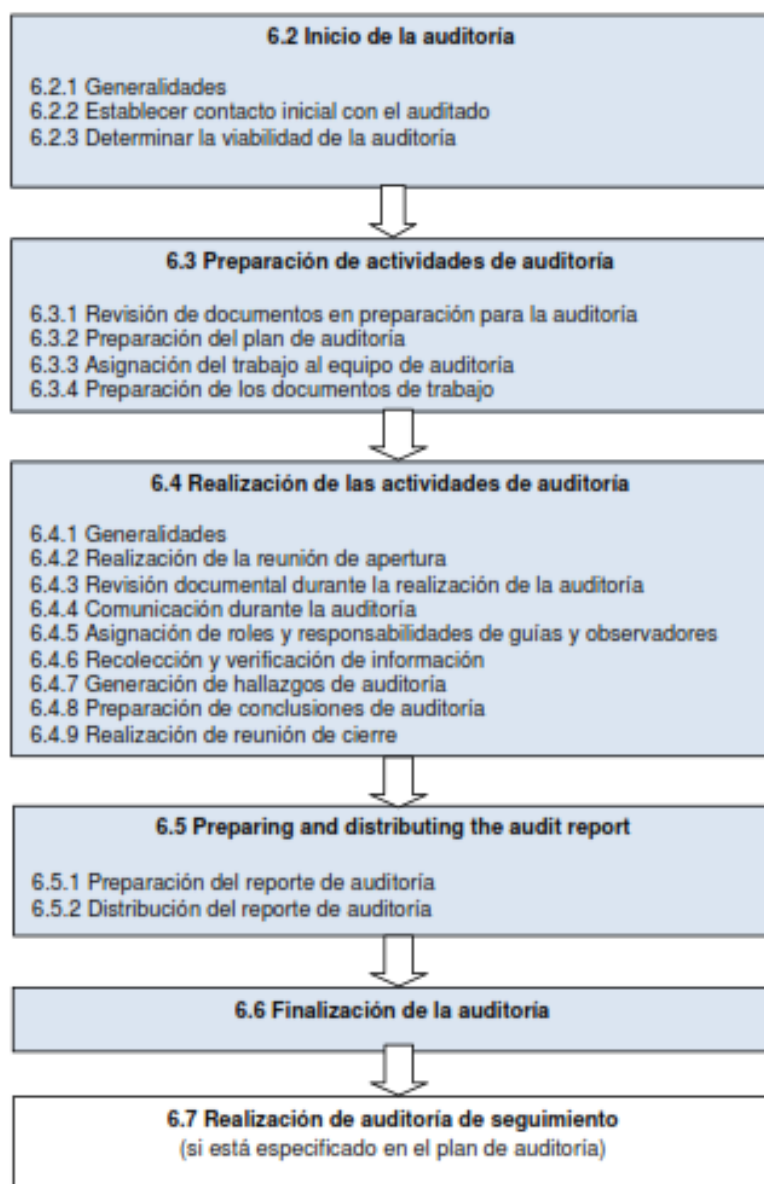


Ilustración 2. Proceso de auditoría.

Fuente: Norma ISO 19011:2011

6.8. Técnica de las causas raíz

Los 5 porqués es una técnica de análisis utilizada para la resolución de problemas que consiste en realizar sucesivamente la pregunta "¿por qué?" hasta obtener la causa raíz del problema, con el objeto de poder tomar las acciones necesarias para erradicarla y solucionar el problema.

El número cinco no es fijo y hace referencia al número de preguntas a realizar, de esta manera se trata de ir preguntando sucesivamente "¿por qué?" hasta encontrar la solución, sin importar el número de veces que se realiza la pregunta.

El método de los 5 porqués se emplea en la fase de análisis de la resolución de problemas y, por lo tanto, en situaciones como:

- La resolución de problemas, mediante la pregunta ¿por qué? se tratará de encontrar la causa origen de los mismos.
- Para eliminar el despilfarro.
- Puede utilizarse conjuntamente con el diagrama de flujo de un determinado proceso, ya que así podremos obtener mejoras, por ejemplo:
 - Una disminución de los tiempos de espera.
 - Una reducción del tiempo durante el proceso.

Para aplicar correctamente la técnica de los 5 porqués realizaremos los siguientes pasos:

Definir el problema a solucionar o aquel punto que queremos mejorar.

Empezar la serie sucesiva de preguntas "¿por qué?", algunas de las preguntas típicas son:

- ¿Por qué ha surgido este problema?
- ¿Por qué no funciona este mecanismo?
- ¿Por qué no se mejora este proceso?

Cuando no se puede contestar una de las preguntas significa que se ha llegado a la causa raíz del problema.

Observación directa

“Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos” (WILSON 2000).

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar. Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros. (WILSON 2000).

VII. Diseño Metodológico

7.1. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que existe información sobre el tema, por ende, lo que se va a realizar es una aplicación sobre ello. Se investigará sobre los siguientes aspectos:

Características demográficas de unidades investigadas: para el área de supervisión del CECNA, se indagará cuáles son las deficiencias, y cuáles son las causas de estas deficiencias.

Asociación de las variables de investigación: una de ellas puede ser el servicio, ya que se detectarán las posibles deficiencias tanto en el proceso de supervisión como a lo interno del área.

7.2. Población

El CECNA, cuenta con una estructura organizacional dividida de la siguiente manera:

- Un director
- 3 Subdirectores
- 10 áreas técnicas
- 5 departamentos
- 10 áreas de apoyo

en el cual solo se escogió el área de supervisión que está ubicada en subdirección docente.

7.3. Método

Este será inductivo, se parte de un conocimiento particular para llegar a uno general. Ya que el CECNA en el área de supervisión, generaliza todos sus procedimientos y como este tiene gran relevancia sobre las demás áreas de la institución.

7.4. Fuentes y técnicas de recolección de información

7.4.1. Fuente Primaria

Se recolectará la información por medio una lista de verificación de los docentes que se aplicó a dos supervisores donde se especifican los aspectos relevantes tanto en el proceso como a lo interno, esto se analizó a través de una matriz de vinculación de hallazgo que permitan definir las causas y como poder mejorar cada una de ellas. Así como documentación del centro, informes de supervisión y entrevistas a personal del centro.

Se utilizará la técnica de la observación, la cual describirá cuales son los procesos de gestión de la calidad del área de supervisión y como éste se desarrolla en el día a día, así como es el proceso de servicios a los profesores.

7.4.2. Fuentes Secundarias

Se recurrirá a información de libros de diversos autores, auditorías internas de calidad realizadas en el centro., información de páginas web de entidades de educación técnicas dedicadas a este negocio, artículos de páginas web correspondientes a este tema, tesis encontradas en la web de auditoria de calidad.

La técnica a utilizar será realizar las respectivas revisiones bibliográficas de los distintos autores implicados en el tema de la auditoria de calidad, aspectos de calidad etc., en libros que se encuentren en la biblioteca y en las fuentes documentales que se encuentren en internet.

VIII. CAPITULO I: AUDITORIA DE CALIDAD

8.1. Actividades del área de supervisión.

El área de supervisión lleva como objetivo¹: “Detectar fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de enseñanza aprendizaje mediante la supervisión a la ejecución de los módulos formativos y los controles administrativos.”

En la tabla 1 se puede observar cuales son las actividades, así mismo cual es documento de referencia como soporte de las actividades, así mismo el tiempo de ejecución de los mismo.

En el anexo 1 se presenta una valoración de POA 2016 y el avance del mismo que indica cuales son los logros que se tienen.

Tabla 1. Plan de trabajo del área de supervisión.

N°	FECHA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS/ DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	Trimestral	Metodólogas y Jefes de área	Elaborará su Cronograma de Supervisión trimestral.	Cronograma trimestral de supervisión
2	Antes de cada supervisión	Metodólogas y Jefes de área	Determinará los aspectos a verificar durante la supervisión.	Guía de supervisión
3	Durante el desarrollo del módulo	Metodólogas y Jefes de área	Realizará la supervisión de la práctica Docente, a través de la observación en el ambiente didáctico y los controles administrativos.	Lista de verificación de supervisión

¹ Documento Método de Supervisión CECNA

N°	FECHA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS/ DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4	Durante el módulo	Docente de ET	<p>Participará y facilitará el desarrollo de las actividades de supervisión.</p> <p>Asistirá en tiempo y forma a los despachos, para recibir los resultados de la supervisión.</p> <p>Aplicará en su práctica docente las asesorías y/o recomendaciones proporcionadas por la Metodóloga y Jefe de área.</p>	Informe de supervisión
5	Al finalizar la supervisión	Metodólogas y Jefes de área	Realizará un despacho con el Docente de ET supervisado, para analizar los resultados del informe de supervisión y brindarle asesoría técnica/metodológica.	Informe de supervisión
6	Trimestral	Metodólogas y Jefes de área	Elaborará un Informe/Consolidado de la ejecución del cronograma trimestral de supervisión aplicado.	Informe trimestral de supervisión

Fuente: Documento método de supervisión.

Valoración del Avance de Metas del Plan Operativo Abril Mayo y junio 2017

Área: Supervisión Docente

Metas	Logros Alcanzados	Observaciones
<p>Capacitación metodológica a un total de instructores de nuevo ingreso.</p> <p>Capacitación de actualización metodológica a 50 instructores del Centro</p> <p>Elaboración de Manual Metodológico en el área de supervisión</p> <p>Realización de 134 Supervisiones cursos centro y Móviles, organismo</p> <p>Realización de 134 Despachos a instructores supervisados.</p> <p>Realización de 65 asesorías</p> <p>Elaboración de Cuadernos a los Docentes:</p>	<p>En la elaboración de cuadernos se cumplió con la meta 100%.</p> <p>Cumplimiento en la realización de despachos en un 100%.</p>	<p>La meta capacitación metodológica a instructores de nuevo ingreso fue de 47%.</p>

Actividades realizadas durante el periodo Abril Junio

5 de abril Validación de Normativa de Evaluación Personal de INATEC Auditorio No 1

Auditoria Interna a Método Actividades de Aula con todos los docentes.

19 de mayo Capacitación sobre normas de conducta peatonal por la Policía Nacional

Auditoria Externa 19, 20 y 21 de junio.

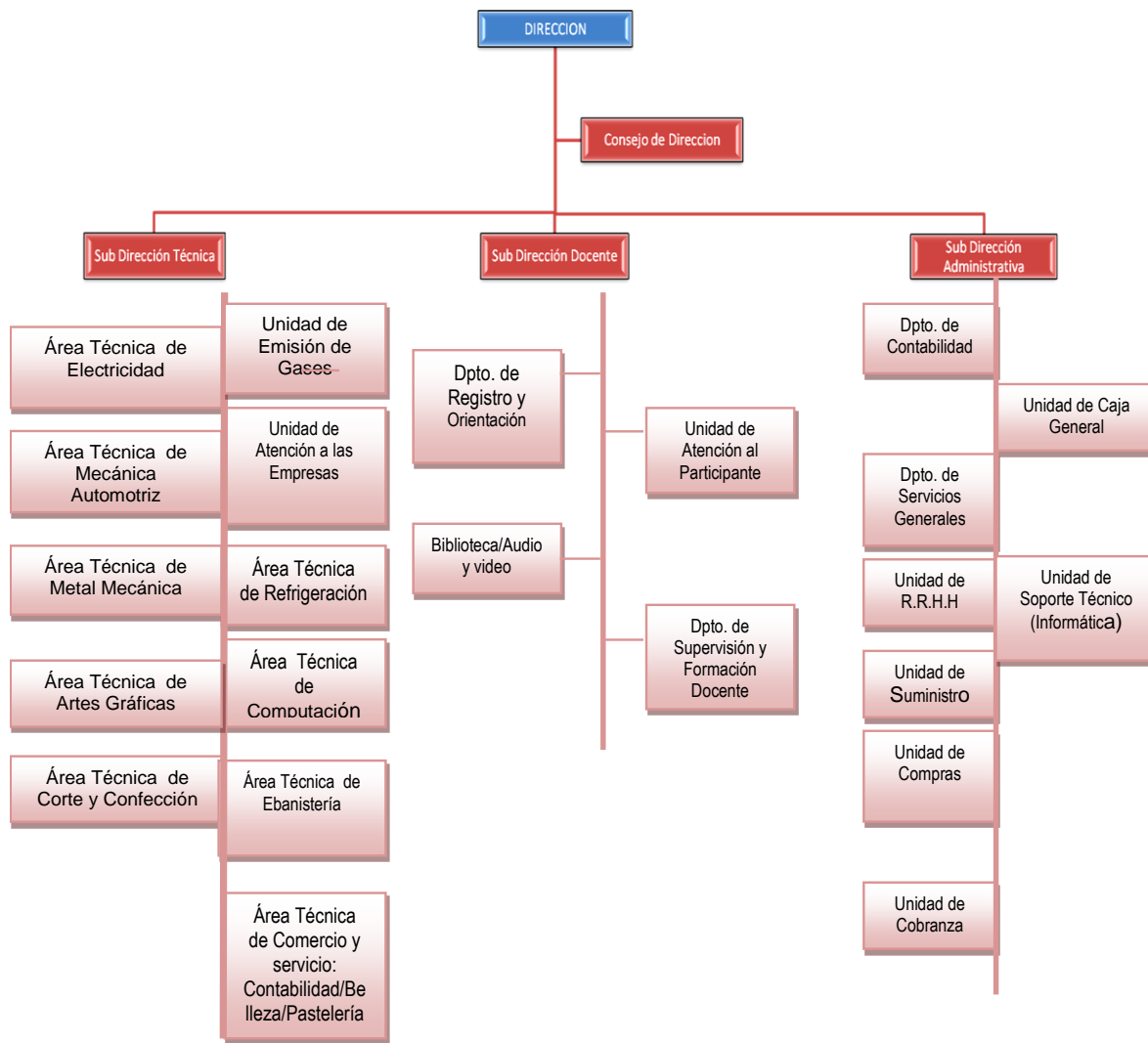
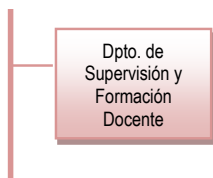


Ilustración 3. Organigrama.

Fuente: CECNA



8.2. Elaboración de la Lista de verificación de calidad.

Esta lista de verificación tiene como objetivo conocer con mayor amplitud el grado de cumplimiento del desarrollo de las funciones y actividades que realizan los supervisores del CECNA.

Una vez elaborada la lista de verificación se aplicó directamente a los supervisores.

El llenado de la lista de verificación para cada uno de los criterios en este caso evaluados se utilizará como respuesta los siguientes:

- Si cumple
- No cumple
- N/A

Cuando algún requisito no se pueda aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, éste puede considerarse para su exclusión. Se tomó como muestra 4 supervisores.

El checklist se presenta generalmente en forma de preguntas que se responden de forma binaria: lo tiene o no lo tiene, está presente o no está presente, aunque también se pueden dar más de dos opciones de respuesta, pero siempre de forma cerrada, es decir, salvo que se quiera habilitar un apartado de comentarios, las respuestas son sí o no.

La lista de verificación es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control. El carácter cerrado de las respuestas proporciona esta objetividad, pero también elimina información que puede ser útil porque no recoge todos los matices, detalles, y singularidades.

El checklist se pueden utilizar en cualquier área del sistema de gestión, por ejemplo: para evaluar a los proveedores, para realizar controles del producto, para verificar los productos comprados, o para evaluar la competencia del personal.

Un checklist se puede utilizar con finalidades de evaluación, de control, de análisis, y cómo no, de verificación. Del resultado de un checklist se puede deducir el valor

de un indicador, o lo podemos utilizar para comparar entre varias opciones, o establecer una foto fija de la situación actual.

8.3. Análisis de resultados de la lista de verificación de calidad. Área de supervisión.

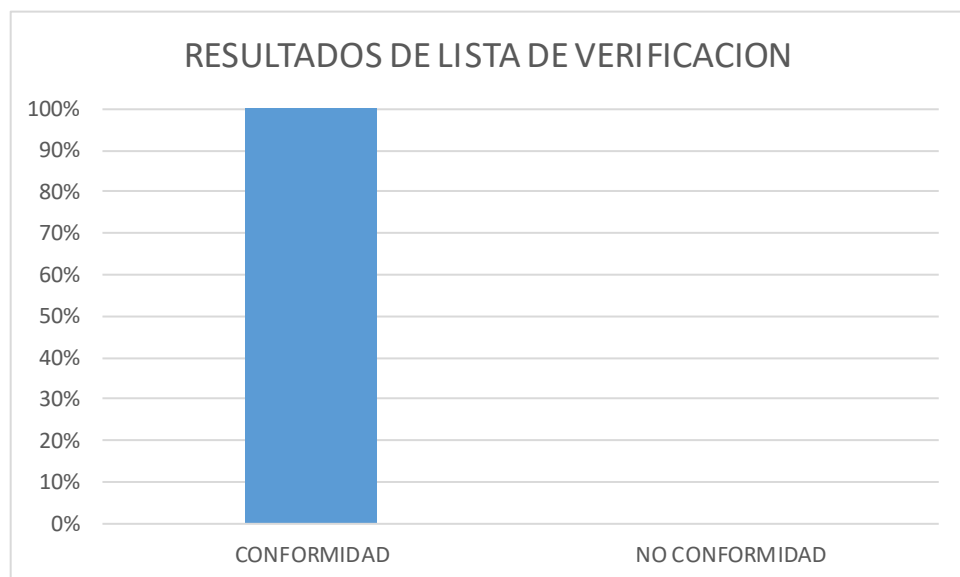
En conformidad al primer objetivo propuesto en la tesis, se realizó la auditoria la fecha 01/06/2017 y finalizando 03/06/2017, se hizo a través de una serie de preguntas que se tomaron de los procedimientos y las políticas de calidad del área de supervisión, como muestra se tomaron dos supervisores de una población de seis personas que trabajan directamente en el área.

El cuestionario consta 37 preguntas de contestación de SI, NO y N/A (**ver Anexo 4**), así mismo se revisaron la documentación para fundamentar las respuestas, ya que en la lista de verificación hay una columna de observaciones donde se redactaron los tipos de documentos e información contenida.

Después de aplicar la lista de verificación, se procedió con el análisis de los resultados del check-list, donde se obtuvieron lo siguiente:

CUMPLE (SI)	32	100%
-------------	----	------

Al analizar la lista de verificación, se puede observar que 32 preguntas de 37 son puestas en práctica y se lleva la documentación pertinente.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA (JUNIO 2017)

I. Local y Fecha de realización de la Auditoria:

Tecnológico Nacional Industrial Comandante. Hugo Chávez Frías (CECNA)

03/06/2017, 04/06/2017, 05/06/2017

II. Fecha de presentación de informe:

03/03/2017

III. Fecha de entrega Informe

05/04/2017

IV. Personas entrevistadas durante la auditoria:

Fátima Ramírez	Responsable Supervisión Docente		X
María del Carmen Molina	Metodólogas.		X
Sonia Ortega Ortega	Metodólogas		X
Silvia Mejía	Metodólogas		X

V. Fecha de Presentación de informe:

05/06/2017

VI. Equipo Auditor:

Auditor Líder:	Ing. Conny Vivas	Auditor Asistente:	Lic. Luisa Martínez
Observador, Experto técnico (Otro,			

VII. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA

i. Dar seguimiento al sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico Nacional Industrial Comandante.

Hugo Chávez Frías (CECNA) basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015

ii. Determinar la conformidad del sistema de gestión del Tecnológico Nacional Industrial Comandante. Hugo Chávez Frías (CECNA) con los criterios de auditoría, evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

iii. Verificar el seguimiento a las No conformidades (Internas y Externas) y oportunidades de mejora.

VIII. ASPECTOS A VERIFICAR, ALCANCE DE LA AUDITORIA

La totalidad de los procesos incluidos en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad requeridos

en la Norma:

I. Proceso claves

4) Programación

5) Actividades de Aula

6) Supervisión

II. Proceso: Gestión de
Proceso

Revisión de PAC (Auditoria Interna 2015, Auditoria externa AENOR extraordinaria),
Gestión de la

Documentación del SGC, Método de Auditoria, Tratamiento de las SQR, control de las
no conformidades

IX. OBSERVACIONES DEL EQUIPO AUDITOR:

1. Generalidades:

La auditoría interna fue realizada conforme a lo planificado, utilizando las técnicas de auditoría, se realizó la reunión de apertura para presentar la agenda y establecer tiempos. El Director del centro, la STD/RD,

el Sub Director Técnico la Sub Directora administrativa y el Técnico de Calidad nos acompañaron durante todo el proceso.

2. Cambios Significativos del SGC:

Con respecto a la auditoria interna realizada en abril 2015 los aspectos más significativos:

- i. Se ha procedido a incluir en el alcance de la certificación del SGC toda la educación técnica, independiente del enfoque metodológico (Cualificaciones y Norma técnica).
 - ii. Se realizó una revisión integral al SGC, se encuentra más contextualizado a la realidad del centro y se han simplificado los procesos.
 - iii. Se realizó una auditoria Externa de AENOR internacional en mayo 2015 la que dio como resultado cero No Conformidades
 - iv. Nuevo personal que afecta directamente en la consecución del SCG: Contratación de un Técnico de Calidad.
 - v. El Mapa de proceso con versión 2
1. Se suprime el proceso de Matricula, y se traslada el método de matrícula al proceso de formación y en el proceso de Planificación del SGC se unifican los métodos: Comunicación y Comunicación de la oferta formativa y pasa a llamarse el método solo Comunicación.

3. Términos

El CECNA utiliza el término método que es equivalente a Procedimiento según la ISO 9001:2015. Y el término Protagonista que es equivalente a Cliente según la ISO 9001:2015.

4. Sistema de gestión de la calidad:

Se evidencio el mapa de Proceso actualizado y aprobado, e incorporado a lista de documentos en vigor e incorporación del mismo al manual de Calidad.

Respecto al control documental: Se encuentran algunos formatos que no indican el número de revisión ni la fecha de aprobación (Cronograma trimestral de supervisión), en la lista de documentos en vigor no aparece la guía de supervisión, los métodos revisados en cada entrevista solo cuentan con la firma del director a pesar que el documento contiene espacio para la firma de la persona quien lo elabora y quien lo revisa, algunos formatos no se han llenado todos los campos.

Se presentó una acción correctiva abierta en 2017, con respecto al control de la documentación y registros del SGC. El Tc ha sido capacitado con la nueva ISO 9001:2015

5. Responsabilidad de la Dirección

Se evidencia el compromiso de la Dirección y su Consejo de Dirección con el SGC demuestra un dominio completo del SGC, la política de calidad está aprobada, están en proceso con INATEC Central de una política de Calidad contextualizada con los nuevos lineamientos estratégicos de INATEC Central Se evidencia que ya está elaborado el informe de revisión del SGC 2015 y se encuentra en proceso de revisión ante el Dpto. de Calidad de INATEC Central Se pudo verificar la matriz de los objetivos de la calidad 2015 Se pudo evidenciar que desde el método de comunicación se están haciendo las actividades de Comunicación de la oferta formativa 2016, también se evidencio el plan de comunicación vigente. Los propietarios de procesos fueron los responsables de elaborar el formato; valoración del desempeño del

proceso, se pudo evidenciar por correo electrónico que todos los propietarios enviaron en tiempo y forma a la TC su valoración del desempeño de su proceso.

6. Proceso Clave

Formación.

Según expresa la Dirección del centro en el informe de la Revisión de la Dirección está plasmado la necesidad de hacer un análisis completo a todos los métodos contenidos en el proceso de Formación, ya se han realizado algunas adecuaciones, sin embargo, desde INATEC central existen algunas orientaciones específicas que deberán ser contextualizadas en los métodos correspondientes.

En el proceso de formación se auditaron ocho métodos tomando como muestra el grupo de primer año del técnico general en corte y soldadura del turno matutino (TG-0839-02-2016) con el cual se realizó la trazabilidad al proceso

En el método de programación

Se entrevistó al Subdirector Técnico, quien presentó la organización docente por área técnica, la cual está conforme a la oferta formativa autorizada para el centro; se toma como muestra el grupo de primer año del técnico general en corte y soldadura del turno matutino (TG-0839-02-2016), el cual se encuentra según la organización docente recibiendo el módulo de Ajuste Mecánico y Medición (del 08/02/2016 al 31/03/2016), los métodos no reflejan las nuevas disposiciones emitidas por INATEC en referencia a estas actividades como resultado de la transformación curricular. Esta organización docente fue comparada con la del Responsable del Área de Metalmecánica, coincidiendo ambas. Al verificar la programación de clases (plan calendario) con el instructor asignado al grupo de muestra, se verifica que cuenta con su programación elaborada y autorizada.

En las actividades de aula:

Se revisó con el grupo de primer año del técnico general en corte y soldadura del turno matutino (TG-0839-02-2016), el cual está finalizando el módulo formativo de Ajuste Mecánico y Medición, según se refleja en la organización docente presentada por el Subdirector Técnico y el Responsable de área de Metalmecánica; únicamente presenta un día de desfase en la programación de clases, lo cual ya fue reportado a Supervisión y a la Unidad de Atención al Participante por el Instructor asignado al grupo. Tiene el registro de

asistencias al día indicando una Matrícula Inicial de 24 y Matrícula Actual de 23 protagonistas (se reporta un estudiante que no se presentó nunca). Cuenta con la programación didáctica. Tiene el formato para la valoración y control de la conformidad de cursos, la cual el Instructor explicó que debe llenar al finalizar el módulo formativo y archivarla con toda la documentación del módulo. Las actividades realizadas por el profesor se corresponden con la programación elaborada.

Supervisión Docente:

Se entrevistó a la Responsable de Supervisión y la Supervisora María del Carmen Molina. Cuentan con su cronograma de supervisión elaborado, en el cual se indica supervisión al profesor Erick Delgado Áreas, quien está impartiendo el módulo formativo de mantenimiento y reparación de refrigeración, al grupo de primer año del técnico general en refrigeración y aire acondicionado del turno matutino (TG-0839-02-2017). La supervisión fue realizada según lo planificado, se llenaron todos los registros según indica

IX. CAPITULO II: ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

9.1. Introducción.

Para realizar el análisis de las causas, se tomaron las conformidades generadas en la aplicación de la lista de verificación de calidad y así mismo se aplicó la técnica de los 5 porqués, que se realizaron una entrevista a las 2 supervisoras a las que se le aplicaron la lista de verificación, con el objetivo de indagar cual es la causa raíz de las no conformidades y llegando así a las causas raíz del problema.

En la cual se considera el análisis de las consecuencias que requiere estas causas a raíz del problema a su profundidad son las siguientes:

- 1.- El poco interés que algunos supervisores por conocer las políticas de calidad, esto demuestra que no se manejan los procedimientos y las mediciones de la calidad en concreto.
- 2.- El no documentar los aspectos relevantes sobre la supervisión a docentes, esto trae consecuencia el no aplicar las mejoras correspondientes en la retroalimentación del área.
- 3.- En el proceso de compra de materiales, no cuenta con la documentación esto no permite llevar control de los materiales en base a los pedidos.
- 4.- No se cuenta con procesos de mejora, esto da pauta para crear procesos de retroalimentación.

XII. OBSERVACIONES	
<p>1. Una vez que el presente informe sea aprobado por ambas partes se recomienda a la mayor brevedad abrir una acción correctiva y llenar la correspondiente hoja de aprendizaje y mejora conforme a lo establecido en el SGC del CECNA</p> <p>2. Hacer una revisión integral al proceso de Formación, dar más énfasis en el seguimiento de los métodos y cumplimiento de las disposiciones de la DGFP, de manera más específica a todas las actividades vinculadas con el método de Prácticas Profesionales.</p> <p>3. Se deben mantener los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.</p> <p>4. Explicar a todo el personal la importancia de completar todos los campos y mantener los registros</p>	
Firma del auditado:	Firma del Auditor Líder:

9.2. ¿Los 5 por qué?

Tabla 2. 5 porqués

5 PORQUÉS						
AREA DE SUPERVISION						
PQ 1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	CAUSA RAÍZ	OBSERVACIONES
No se ha dado el manual de calidad	No he insistido en que me lo faciliten	No creo que sea tan importante para realizar mi trabajo	Lo hago a través de los procedimientos del área	No, porque no conozco las políticas de calidad	NO HAY	1. Una vez que el presente informe sea aprobado por ambas partes se recomienda a la mayor brevedad abrir una acción correctiva y llenar la correspondiente hoja de aprendizaje y mejora conforme a lo establecido en el SGC del CECNA
No creo que estuviesen relacionados	Porque se que la mayoría se hacen por procedimientos y no por las políticas de calidad	Porque esta área se encarga de la supervisión docente	Porque estarían siendo vinculada al servicio docente	No se si las políticas de calidad están vinculadas al servicios de la docencia	NO HAY	2. Hacer una revisión integral al proceso de Formación, dar más énfasis en el seguimiento de los métodos y cumplimiento de las disposiciones de la DGFP, de manera más específica a todas las actividades vinculadas con el método
No se llevan registro de las no conformidades	En los procedimientos no están establecidos	No se tuvieron en cuenta a la hora de formular los procedimientos	Los procedimientos están dirigidos a la docencia	No hay nada específico a las no conformidades	NO HAY	3. Se deben mantener los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.
	No se llevan los registros de los requerimientos del docente	No está establecido en los manuales			NO HAY	
	No hay registro de materiales	Eso lo lleva otra área			NO HAY	
Porque se resuelven a lo inmediato	No existe bitácora de trabajo				NO HAY	4. Explicar a todo el personal la importancia de completar todos los campos y mantener los registros
	No están centrados en asistir en las no conformidades	No se maneja un plan de acción para contrarrestar las deficiencias			NO HAY	

X. CAPITULO III: PLAN DE MEJORA DE CALIDAD

10.1. Introducción.

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

En el plan de acción que se resume en la tabla 5, se presentan las actividades necesarias, para poder minimizar o erradicar las no conformidades en el desarrollo de la calidad del área de supervisión, estas actividades fueron consensuadas con la jefa de los supervisores, detallando con ella cual es el tiempo necesario para la aplicación y ejecución, así como los responsables y los recursos necesarios para llevar a cabo cada uno de las medidas necesarias para mejorar la calidad.

No obstante, este plan se tomó de la lista de verificación (**ver Anexo 4**), así mismo apoyados de las causas detectadas en el capítulo anterior para poder fundamentar las acciones o actividades para eliminar las no conformidades.

Este plan de mejora se aborda, a través de las causas donde se detalla, que hay desconocimiento parcial de las políticas de calidad, también si esas políticas de calidad están en función de las actividades que desarrollan el área, también hay desconocimiento de los manuales que deben aplicarse para desarrollar su trabajo.

Con lo anterior expuesto, se puede observar que todo se centra en el desconocimiento de ciertos aspectos de calidad tales como el desconocimiento total de los procedimientos relacionados a su trabajo, es por ello que la medidas o actividades que se desarrollaron fueran reuniones para que los colaboradores de esa área entiendan cuales son las políticas de calidad.

También se lleva registros de avances de cumplimiento en el plan operativos anual 2016, como ejemplo. (**Ver Anexo 1**),

Tabla 3. Plan de mejora de calidad

ACCION A MEJORAR	TAREAS	RESPONSABLE DE LA TAREA	TIEMPOS	RECURSOS NECESARIOS	FINANCIACION	INDICADORES	COSTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
No cuenta con un proceso de retroalimentación	1. Actualizar el manual de procedimiento para establecer dicho procedimiento. 2. Desarrollar reuniones concretas para la retroalimentación de las posibles mejoras	Supervisores	1 mes	Humano	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de trabajo para mejorar los procedimientos. • Índice de cumplimiento de los procedimientos. • Índices de implementación de los procedimientos 	C\$2,500.00	Jefa del área de supervisión
No manejan formatos de requerimientos docentes	1. Desarrollar reuniones para la creación de formatos de requerimientos. 2. Establecer el procedimientos	Supervisores	1 mes	Humano	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de reuniones. • Índice de implementación de procedimientos 	C\$2,500.00	Jefa del área de supervisión
No hay control de las conformidades	1. Establecer reuniones donde se crean el formato de control de las no conformidades	Supervisores	Siempre	Humano	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de reuniones • Índice de utilización de formatos. 	C\$1,000.00	Jefa del área de supervisión

No existen controles para la mejora continua	1. Establecer reuniones donde se crean el formato de control de las conformidades	Supervisores	Siempre	Humano	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora reuniones de • Índice utilización de de formatos. 	C\$1,000.00	Jefa del área de supervisión
No manejan medidas preventivas	1. Establecer reuniones donde se crean el formato de control de las no conformidades	Supervisores	Siempre	Humano	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora reuniones de • Índice utilización de de formatos. 	C\$2,500.00	Jefa del área de supervisión

XI. Conclusiones

En conformidad a los objetivos planteadas en esta tesis se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En el segundo objetivo, se obtuvo como resultados en la combinación de las conformidades las siguientes observaciones probables en los criterios de calidad, por lo que se utilizó la técnica de los 5 porque para encontrar la raíz de las no conformidades, las cuales no se encontraron y solo se dan recomendaciones de las misma, teniendo en cuentas que se hizo la entrevista a 4 supervisoras y así mismo la lista de verificación

En el tercer objetivo, se desarrolló un plan de mejora de calidad ecuánime a las conformidades, generando un plan de trabajo que tiene las fechas y los responsables de las actividades, este plan se hizo en conjunto con el jefe del área. También se pudo observar en el **anexo 1**, cuanto es el cumplimiento del plan operativo.

XII. Recomendaciones

Como parte del proceso de control interno de toda entidad se debe realizar planificaciones y programas de auditoría de calidad que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad.

Desarrollar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de cada supervisor y de la Institución.

Implementar indicadores de gestión de calidad y productividad que permitan disminuir los costos de no calidad, mejorar el servicio y elevar la productividad del personal.

Es importante cuantificar la pérdida de tiempo que un empleado genera en su labor diaria a través de los resultados que arrojen los indicadores de gestión de la productividad.

XIII. ANEXOS

Anexo 1: Valoración del Avance de Metas del Plan Operativo 2017

Metas	Logros Alcanzados	Observaciones
<p>594 Supervisiones Planificadas</p> <p>561 Supervisiones Directas realizadas</p> <p>Capacitación metodológica a un total de 294 instructores de nuevo Ingreso, Contratados y de Estrategias (22 instructores atienden estrategias) (66 Contratados e instructores centro).</p> <p>Elaboración de 4 Cronogramas de Supervisión</p> <p>Elaboración de 409 Cuadernos a los Docentes:</p>	<p>94 % de Cumplimiento en las Supervisiones Realizadas</p> <p>100 % de Cumplimiento en Despachos a Instructores</p> <p>100 % Capacitación Metodológica</p> <p>97 % de Cumplimiento en la Elaboración de Planes de Clase.</p> <p>100 % Capacitación metodológica a instructores del Centro.</p>	<p>Los Cursos iniciaron el 8 de febrero en el Centro</p> <p>No se realizan supervisiones a curso de Estrategias</p> <p>No se supervisaron Cursos Empresas</p>

Anexo 2: Método de Supervisión

1. Actividades más relevantes del método

- ✓ Modificación de Lista de Verificación para ser aplicada en Cualificación.
- ✓ Capacitación a los instructores sobre la Planeaciones Didácticas
- ✓ Acompañamiento a los instructores del manejo para elaboración de formato de Plan Calendario.
- ✓ Acompañamiento a los instructores del manejo para elaboración de formato de Plan Bitácora
- ✓ Acompañamiento a los instructores del manejo para elaboración de Memoria.
- ✓ Entrega de Planeaciones según son subidas al portal
- ✓ Revisión y Actualización de formatos a Cursos Técnicos de Continuidad.
- ✓ Revisión de los instrumentos que se aplican para evaluar los módulos formativos, con el objetivo de elevar el rendimiento académico de los protagonistas.
- ✓ Seguimiento y acompañamiento a los instructores, en el proceso de enseñanza aprendizaje, proporcionado asesorías y/o capacitaciones de acuerdo a los resultados de las supervisiones.
- ✓ Elaboración de Cronogramas y
- ✓ consolidados de Supervisiones trimestrales
- ✓ Elaboración de informes de supervisiones mensuales
- ✓ Despachos con los instructores para entrega de Informes de supervisión
- ✓ Elaboración registros de asesorías

2. Logros obtenidos durante este periodo:

- ✓ Se realizaron supervisiones a los docentes logrando un cumplimiento del 95% de la meta establecida en el Primer semestre 2016
- ✓ Se elaboraron cuadernos

- ✓ Se realizaron 52 asesorías pedagógicas a instructores de los diferentes cursos, sobre las planeaciones Didácticas
- ✓ Capacitación a 52 instructores fijos, que presentaron dificultades metodológicas.
- ✓ Capacitación a instructores que se inician en la labor docente en el CECNA
- ✓ Formatos de evaluaciones aplicados los usados en el CECNA
- ✓

3. Dificultades.

- ✓ El no poder proveer a los instructores de los manuales Técnicos
- ✓ Entrega de Planeaciones cursos técnicos de las cualificaciones profesionales a veces en forma tardía a los instructores según son subidas al portal.
- ✓ Actividades no planificadas que afectan directamente las supervisiones programadas
- ✓ Afectaciones de los instructores en reuniones, capacitaciones, trabajos de currículo en INATEC Central.
- ✓ La meta de supervisiones en el POA no incluye, los cursos de Escuelas de Oficios y atención Empresas
- ✓ Las supervisiones se realizan a los cursos regulares, sabatino, dominical y nocturno. (una vez a la semana)
- ✓ Se supervisa en los unos fines de semana 2 supervisiones por el día.
- ✓ 1 Metodóloga no supervisa los fines de semana ya que realiza las labores de inspección en el turno dominical.
- ✓ En el 2016 1 metodóloga baja por Jubilación. (Martha Lorena Pérez).

4. Mejoras propuestas al método:

- ✓ Crear estrategias con los instructores que nos permitan mantener la retención
- ✓ Cubrir las supervisiones, que no se pueden realizar por algunas afectaciones debido a diferentes actividades. (reprogramarla y cumplirlas)

- ✓ No incluir en la meta de las supervisiones los cursos de Escuelas de Oficios y Atención a Empresas.
- ✓ La meta en porcentaje del primer trimestre sea diferente al del demás trimestre por el inicio de los Cursos.

5. Valoración del método.

- ✓ La aplicación de este método permite en el acompañamiento de los instructores mejores resultados en el desempeño labor docente.
- ✓ A través de los registros administrativos (Cuaderno del Docente, Modulo Formativo, NTC, Normativa de Evaluación, Itinerarios. Manuales) Planeaciones
- ✓ Nos permite valorar el desempeño de los instructores, proporcionándoles los documentos necesarios para llevar el control de cada uno de los protagonistas.

Anexo 3: Consolidado de supervisión

Tabla 4. Consolidados de supervisión

INSTANCIA SUPERVISADA	RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN	ASESORÍA BRINDADA	OBSERVACIONES
1- NOMBRE DEL INSTRUCTOR Juan Pablo Treminio Sandoval NOMBRE DEL CURSO Técnico en Maestro de Obra CÓDIGO: TG-0843-02-2016 FECHA DE SUPERVISIÓN	Inicia la clase puntualmente, realiza actividades de introducción. Orienta y explica con claridad el contenido y objetivo a desarrollar. Realiza preguntas del contenido en estudio. Escribe en la pizarra el contenido, tipos de herramientas y su uso. Explica las necesidades del personal que se necesita para una labor completa del puesto de trabajo para un proyecto determinado. Realizan un resumen de lo expuesto por el primer grupo de trabajo.		

03/07/16	<p>El instructor responde a las preguntas sobre la exposición.</p> <p>Aclara dudas y orienta que pase el segundo grupo a exponer.</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase.</p> <p>Los protagonistas consolidan sus conocimientos a través de preguntas y repuestas.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, dosificaciones conforme planeaciones didácticas.</p> <p>Se le orienta presentarse al despacho para su debida asesoría metodológica. Activos: 41 Asistencia: 29.</p>		
2-NOMBRE DEL INSTRUCTOR	Los protagonistas elaboran el patrón del pantalón de varón utilizando papel, aplican		

<p>María Elizabeth Castro</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Confeccionista textil en ropa masculina</p> <p>CÓDIGO</p> <p>HAB-6103-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p> <p>03/07/16</p>	<p>transformaciones según modelo seleccionado.</p> <p>Recuerda procedimientos específicos por cada estilo.</p> <p>Realizan transformaciones del pantalón estilo sastre con paletones, estilo casual.</p> <p>Utilizan materiales necesarios de forma correcta, aplican. (papel)</p> <p>Atiende deferencias individuales</p> <p>Realiza preguntas para detectar errores.</p> <p>Confeccionan bolsas de ojal con uno y con dos vivos.</p> <p>Confeccionan zipper con tapete cerrando a la portañuela y formando una “J”.</p> <p>Observa la ejecución de la tarea, brinda atención individualizada</p> <p>Supervisa constantemente.</p>		
--	---	--	--

	<p>Las fases de las técnicas didácticas seleccionadas son aplicadas con propiedad</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase</p> <p>Aplica la 3ra fase de la técnica demostrativa.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Desarrolla las actividades de forma ordenada según la técnica seleccionada.</p> <p>Presenta cuaderno, calendarización dosificada, formatos firmado ,17 planes de clase.</p> <p>Activos 29 Asistencia 19 A la fecha ha ejecutado 136 horas de 240.</p>		
--	---	--	--

<p>3-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Felipa Nery Sevilla Sánchez</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Regulación y manejo de máquina de coser industriales.</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0991-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p> <p>05/07/16</p>	<p>Inicia clase puntualmente.</p> <p>Orienta y explica con claridad el contenido a desarrollar.</p> <p>Explica la elaboración de los tipos de puntadas, costuras y accesorios de la máquina de coser.</p> <p>Identifican y detallan la función y tipos de arrastre de la máquina de coser industrial.</p> <p>Entrega equipos de protección (mascarilla, tapones para oído y gabacha)</p> <p>Realiza demostración de cómo enhebrar diferentes tipos de máquina de coser industriales según el manual del fabricante.</p> <p>Describe los procedimientos de ajuste de los mecanismos de arrastre, detallan la función de guía, tanto fijos y móviles de máquinas e inferiores.</p>		
---	--	--	--

	<p>Realiza preguntas de control sobre el contenido en estudio.</p> <p>Calibran accesorios de máquina de coser industriales según operación y material de trabajo</p> <p>Realiza demostración de los procedimientos para el ajuste de la velocidad y arrastre de la máquina de coser industrial.</p> <p>Motiva a los protagonistas a involucren de forma activa a las actividades.</p> <p>Los protagonistas revisan el material y trabajan según la tarea orientada.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, cumplimiento dosificación de la programación didáctica.</p>		
--	---	--	--

	<p>Según la planeación didáctica de la unidad 2, controla asistencia.</p> <p>Presentan activos 26 Asistencia 21 protagonistas.</p>		
<p>4-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Luz Marina Mairena</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Adaptación al cambio climático</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0991-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p>	<p>Se presenta puntual, realiza actividades de introducción.</p> <p>Explica la tarea a realizar, exposiciones sobre los puestos de trabajo y lo mejor de la gestión de ambiental.</p> <p>Explica la importancia de los aportes de los grupos en las exposiciones.</p> <p>Comenta la importancia de compartir lo expuesto por cada grupo</p> <p>Orienta compartir las exposiciones de los compañeros y compartir los aportes.</p> <p>Relacionan la buena práctica ambiental en los espacios de trabajo y el entorno.</p>	<p>Se le brindo asesoría sobre la dosificación y planeaciones didácticas.</p>	

07/07/16	<p>Realiza preguntas sobre identificar la variable dependiente e independiente de una memoria todo mediante ejemplos. (La música)</p> <p>Como influye la música en la presión arterial de los pacientes.</p> <p>Define el concepto de hipótesis y describe los tipos.</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Realiza preguntas sobre el contenido.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Cumple con el control de asistencia en el cuaderno.</p>		
----------	--	--	--

	Las fechas dosificadas no coinciden con los contenidos de las planeaciones.		
<p>5-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Milena del Socorro Córdoba López</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Técnico general en corte y soldadura</p> <p>Modulo:</p>	<p>Inicia clase puntualmente.</p> <p>Explica con claridad el contenido a desarrollar. Gestión ambiental para la adaptación y mitigación a los efectos del cambio climático.</p> <p>Utiliza la pizarra para la explicación del contenido.</p> <p>Explica los aspectos importantes de la ley 217.</p>		

<p>Adaptación al cambio climático.</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0839-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p> <p>08/07/16</p>	<p>Orienta participar en preguntas, para verificar el conocimiento acerca del contenido en estudio.</p> <p>Motiva a los protagonistas a poner atención y se involucran de forma activa y participan en las preguntas.</p> <p>Utiliza lenguaje técnico, adecuado.</p> <p>Explica que en el puesto de trabajo debe haber buenas prácticas de mejoras de la gestión ambiental tomando en cuenta las descripciones normadas.</p> <p>Los protagonistas expresan estrategias de buenas prácticas y mejoras d la gestión ambiental.</p> <p>Realiza preguntas exploratorias para verificar el conocimiento acerca del contenido en estudio.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p>		
---	--	--	--

	<p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, Presenta cuaderno, cumplimiento dosificación de la programación didáctica. Según la planeación didáctica de la unidad 3, controla asistencia. Activos: 20 Asistencia: 13</p>		
<p>6-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Vladimir Paguaga</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Constructor de muebles rectos, enjuncados y torneados</p> <p>CÓDIGO</p> <p>HAB-6221-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p>	<p>Se presenta puntual, realiza actividades de introducción.</p> <p>Explica el objetivo y contenido de la clase. (diseño y despiece de muebles a construir)</p> <p>Realiza actividades de motivación para que los participantes se involucren de forma activa.</p> <p>Realiza preguntas exploratorias para verificar el conocimiento de los participantes acerca del contenido en estudio.</p>		

17/07/16	<p>Demuestra la tarea detalladamente. (Trazado de piezas, corte a escuadra según medida en pieza de madera)</p> <p>Realiza preguntas acerca del contenido en estudio para verificar su asimilación.</p> <p>Repite la tarea y explica si hay dudas.</p> <p>Facilita materiales a utilizar (madera y herramientas)</p> <p>Resuelve ejercicios orientado con apoyo del instructor.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, calendarización dosificada, formatos firmado ,14 planes de clase, registra evaluaciones en el cuaderno.</p> <p>Activos 21 Asistencia de 18 protagonistas.</p> <p>A la fecha se han ejecutado 112 horas de 340.</p>		
----------	---	--	--

	Se revisó nomina según asistencia está actualizada.		
7-NOMBRE DEL INSTRUCTOR Gerald Hernández Rizo NOMBRE DEL CURSO Técnico en M/Obra CÓDIGO TG-0517-02-2016 FECHA DE SUPERVISIÓN 17/07/16	Explica generalidades, descripción del contenido y documentos legales para la adjudicación de un contrato de trabajo, según el costo del proyecto de una obra. Explica sobre documentos legales para contrato de trabajo ejecutado. Explica diferentes etapas de actividades de construcción en el campo con las correspondientes especificaciones de cada uno de los protagonistas participantes en preguntas sobre el contenido en estudio Actualmente imparte el módulo de VIII Método y equipos. Se le ordeno el cuaderno Pendientes firma del responsable del área.		Solicitar firmas al Ing. Beymar Montenegro Elaborar los informes finales de los módulos finalizados.

	<p>Pendiente evaluaciones de módulos finalizados, faltan dos planes de clase, informe de valoración por módulos finalizado.</p> <p>El curso inicio con 46 protagonistas en el 2015 a la fecha los activos son 29 con una asistencia de 23 protagonistas.</p> <p>Se le recordó ordenar las evaluaciones de los módulos finalizados en el cuaderno</p>		
<p>8-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Juan Carlos Malespín</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Torneado de la madera</p> <p>CÓDIGO</p> <p>HAB-6639-05-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p>	<p>Se presenta puntual, realiza las actividades de introducción.</p> <p>Orienta el tema y explica con claridad los objetivos de la clase.</p> <p>Explica el acoplamiento de la madera, conforme las medidas establecidas, a través gráficos dibujados en la pizarra.</p> <p>Los protagonistas observan con mucha atención la demostración del instructor.</p> <p>Realiza pregunta exploratoria sobre el</p>		

21/07/16	<p>conocimiento del contenido en estudio.</p> <p>Explica el acoplamiento de ranura con espiga, a través gráficos dibujados en la pizarra.</p> <p>Explica lo que es un ensamble y como se da después de un acoplamiento el ensamble.</p> <p>Orienta que pasar al taller a realizar la práctica.</p> <p>Los objetivos de aprendizaje están elaborados de forma completa y de acuerdo a la estructura orientada.</p> <p>Realiza entrega de herramientas y materiales para la práctica.</p> <p>Los protagonistas preparan piezas para hacer uniones en cruz T y L.</p> <p>Brinda retroalimentación durante del desarrollo de la clase.</p>		
----------	--	--	--

	<p>Orienta utilizar las herramientas necesarias.</p> <p>Verifica que apliquen los procedimientos técnicos y utilicen las herramientas adecuadas.</p> <p>Observa la ejecución del trabajo orientado y brinda atención individualizada.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Desarrolla las actividades de forma ordenada según la técnica seleccionada.</p> <p>Presenta cuaderno, calendarización dosificada, formatos firmado ,5 planes de clase.</p> <p>De 27 activos ,25 de asistencia, a la fecha se han ejecutado 50 horas de 340.</p>		
--	---	--	--

9-NOMBRE DEL INSTRUCTOR	Se presenta puntual, realiza las actividades de introducción.		
Francisco Javier Montalván	Explica sobre costo directo.		
NOMBRE DEL CURSO	Resuelve ejercicios de costo directo como demostración del contenido en estudio.		
Técnico en M/Obra	Explica el contenido costo directo mediante la resolución ejercicios en la pizarra		
CÓDIGO	Orienta resolver ejercicios de costo directo en el cuaderno del protagonista.		
TG-0516-02-2016	Explica mediante demostración y resolución de ejercicios varios de costo directo.		
FECHA DE SUPERVISIÓN	Realiza pregunta para verificar la comprensión.		
23/07/16	Pregunta si hay duda.		
	Plan Calendario incompleto de dosificar, falta el plan del día 25/06/16 en adelante, presentó planes de clase del año 2013.		

	<p>A la fecha desarrolla el modulo presupuesto, Costo y presupuesto.</p> <p>Asistencia, planes y dosificación sin firmas.</p> <p>Activos 29 protagonistas. Asistencia 18.</p>		
<p>10-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Juan de Dios Torres Pérez</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Técnico General /M/Obra en construcciones Verticales</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0842-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p>	<p>Realizan un trabajo de gabinete para proceder al análisis e interpretación de los datos de campo.</p> <p>Orienta utilizar las codificaciones, tabulaciones y catálogo de etapa de 020.</p> <p>Supervisa periódicamente.</p> <p>Realiza actividades de motivación para que los protagonistas se involucren en las actividades.</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p>		

23/07/16	<p>Presenta cuaderno, no ha dosificado las planeaciones didácticas.</p> <p>Registrada las evaluaciones de los módulos finalizados al sistema en las oficinas de registro.</p> <p>Registra las evaluaciones de los módulos finalizado en el cuaderno y elaborar sus informes finales de cada uno.</p>		
<p>11-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Marvin Rodríguez</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Técnico General en corte y soldadura</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0839-02-2016</p>	<p>Inicia la clase puntualmente.</p> <p>Orienta y explica con claridad los contenidos a desarrollar.</p> <p>Realiza actividades de motivación para que los participantes se involucren de forma activa.</p> <p>Destaca la importancia del tema y da a conocer las actividades a realizar en el desarrollo de la clase.</p>		

FECHA DE SUPERVISIÓN	<p>Los protagonistas realizan proceso de soldeo por arco eléctrico con electrodos revestidos en acero de bajo contenido de carbono, a través de la preparación de probeta para soldar aceros al carbono.</p> <p>Preparan los puestos de trabajo, equipos, maquinas, herramientas y selección de electrodo correcto.</p> <p>Aplican técnica de soldeo de acero al carbono, punteo de las juntas soldadas de primera pasada, limpieza entre pasada soldada por segunda pasada.</p> <p>Orienta aplicar todos los procedimientos con exactitud</p> <p>Demuestran dominio del contenido en estudio.</p>		
----------------------	--	--	--

	<p>Presenta cuaderno, cumplimiento de la dosificación Según programación didáctica de la unidad II y la actividad. 4.</p> <p>Controla asistencia.</p> <p>Supervisa periódicamente las actividades orientadas.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, dosificación conforme las planeaciones didácticas.</p> <p>Activos 23 Asistencia 17</p>		
<p>12-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Marlon Javier López</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p>	<p>Inicia la clase puntualmente.</p> <p>Orienta y explica con claridad los contenidos a desarrollar.</p> <p>Interpretan el esquema eléctrico del plano.</p>		

<p>Técnico especialista en mantenimiento industrial.</p> <p>CÓDIGO</p> <p>TG-0149-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p> <p>27/07/16</p>	<p>Explica la interpretación del plano eléctrico mediante gráficos dibujados en la pizarra.</p> <p>Motiva a los protagonistas a poner atención para que después se involucren de forma activa a las actividades.</p> <p>Orienta formar grupos de trabajo, entrega guía de actividad.</p> <p>Orienta pasar al taller a realizar práctica.</p> <p>Los grupos se preparan para la exposición sobre las técnicas correcta de montaje y desmontaje para el reemplazo de elementos dañados.</p> <p>Regresan al aula a exponer la tarea conforme la guía.</p> <p>Realiza entrega de materiales como paleógrafo y marcadores.</p> <p>Supervisa periódicamente la tarea orientada.</p>		
---	---	--	--

	<p>Realiza actividades de motivación para que los protagonistas se involucren en la actividad.</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, cumplimiento dosificación de la programación didáctica.</p> <p>Según la planeaciones didácticas de la unidad 2 y las actividad 4. , a la fecha se han ejecutado 215 de 1585.los activos a la fecha 26 protagonistas</p>		
--	---	--	--

13-NOMBRE DEL INSTRUCTOR	Se presenta puntual realiza las actividades de introducción.		
Roberto Javier González	Explica el modulo Proceso constructivo a nivel de obra grises.		
NOMBRE DEL CURSO	Explica con claridad las planeaciones, por unidad y actividades del módulo a estudiar.		
Técnico General /M/Obra en construcciones Verticales	Explica la ubicación del cerco perimetral de una obra, mediante grafico dibujados en la pizarra.		
CÓDIGO	Orienta pasar a la pizarra de forma individual a resolver la ubicación e identificar la ubicación perimetral del cerco.		
TG-1177-06-2016	Realiza actividades de motivación para que los participantes se involucren de forma activa.		
FECHA DE SUPERVISIÓN	Realiza preguntas de control para verificar la asimilación del contenido en estudio.		
30/07/16			

	<p>Realiza preguntas exploratorias para verificar el conocimiento de los participantes acerca del contenido en estudio.</p> <p>Brinda retroalimentación durante el desarrollo de la clase.</p> <p>Atiende diferencias individuales.</p> <p>Demuestra dominio del contenido en estudio.</p> <p>Presenta cuaderno, cumplimiento de la dosificación Según programación didáctica de la unidad I organización preliminar en la construcción, y la actividad 1.</p> <p>Se integraron 6 protagonistas el día 23/07/2016, el instructor les oriento un trabajo para la evaluación de los modulo que ya se ejecutaron y poder poner notas de los mismos.</p> <p>Controla asistencia.</p>		
--	--	--	--

	<p>Presenta cuaderno, dosificación conforme las planeaciones didácticas.</p> <p>Activos 39. Asistencia 21.</p>		
<p>14-NOMBRE DEL INSTRUCTOR</p> <p>Doris Mayela Bojorge Suarez</p> <p>NOMBRE DEL CURSO</p> <p>Confeccionista textil en ropa infantil.</p> <p>CÓDIGO</p> <p>HAB-6106-02-2016</p> <p>FECHA DE SUPERVISIÓN</p>	<p>Realizan medidas autónica de la falda de niña.</p> <p>Aplican procedimientos técnicos para la toma de las medidas.</p> <p>Recuerda utilizar papel para los cortes.</p> <p>Trazan complementos del pantalán de niño.</p> <p>Realiza demostración de forma clara sobre los procedimientos de patrones.</p> <p>Orienta hacer uso correcto de los instrumentos prácticos.</p> <p>Supervisa la práctica de los moldes en papel.</p>		

30/07/16	<p>Colocan los moldes de las faldas en la tela para su debido corte.</p> <p>Revisa los moldes y medidas que realizan en papel.</p> <p>Brinda atención individualizada, corrige dificultades.</p> <p>Retroalimenta durante la clase.</p> <p>Presenta cuaderno, planes de clase.</p> <p>Los criterios de evaluación están dirigidos al logro del objetivo de aprendizaje. Presenta 19 planes de clase, 161 horas ejecutadas de 294 horas. Activos: 36 Asistencia: 14</p>		
----------	--	--	--

Anexo 4. Lista de verificación.

AREA AUDITADA: Supervisión	RESPONSABLE:	FECHA INICIO/HR: 03/Junio/2017; 16:00 hrs	FECHA FINAL/HR: 05/Junio/2017; 18:00 hrs
OBJETIVO: Auditar el proceso interno de supervisión			
ALCANCE: Auditoria de Procesos y del sobre el estándar ISO 9001:2015			
ESTANDAR: ISO:9001:2008	MANUAL: Manual de Calidad	PROCEDIMIENTO: Método de Supervisión 26/01/2017	OTROS:
AUDITOR LIDER: Conny, Luisa	AUDITOR:	AUDITOR:	AUDITORIA NO: Primera auditoria

#	REF.	PREGUNTA	Cumple	No Cumpl	N A	OBSERVACIONES
0	4.1	Describe cuál es tu proceso, entradas y salidas?	x			
1	4.1	Conoces el Manual de Calidad?	x			
2	4.1	Conoces su ubicación?	x			
3	4.1	Conoces los procedimientos que aplican para tu puesto?	x			
4	4.2	¿Utilizas instrucciones de trabajo para cumplir con tus labores?	x			
5	4.2	¿Manejas algunos otros registros para realizar tu trabajo? Muéstremelos	x			Se revisaron los registros de supervisión docente y material didáctico.
6	4.2	Se tienen debidamente identificados?	x			
7	4.2	Como controlas tus documentos y/o registros que generas?	x			Se lleva debidamente registrado en la confirmación de los objetivos del área de supervisión cada uno en su AMPO.
8	5.2	Conoces cuales son los requerimientos del docente?	x			Estos pueden variar conforme a la solicitudes.

9	5.2	¿Tiene claro el procedimiento cuando algún docente no cumple con sus clases?	x			Se informa al estudiantado, para que indicar los procedimientos de este tipo.
10	5.2	¿Llevas un control sobre este incumplimiento? Como lo controlas?	x			Se lleva formatos de asistencia docente, el cual permite llevar el control de las ausencias
11	5.3	¿Conoces la Política de Calidad? (También el personal que está bajo tomando)	x			El entrevistado reconoció que no tiene información sobre las políticas de calidad.
12	5.3	A como llevas tu trabajo, ¿cumple con la Política de Calidad?	x			Al no tener conocimientos de las políticas, no puede saber si las cumple o no.
13	5.6	Manejas algún proceso o procedimiento para la retroalimentación del docente?	x			No se cuenta con un proceso de retroalimentación de las deficiencias y menos en los procedimientos.
14	5.6	De acuerdo a la retroalimentación por parte del docente, utilizas esta retroalimentación para realizas mejoras?	x			No ya que no se llevan registro de las no conformidades en los procedimiento de supervisión.

15	6.2	¿Tienes algún entrenamiento para realizar tu trabajo? Muéstramelo (También el personal que está bajo tu mando)	x			
16	7.2	¿Tienes determinados cuales son los requerimientos especificados por el docente incluyendo actividades de entrega y supervisión? Está documentado?	x			
17	7.2	¿Tienes determinados requerimientos no especificados por el docente, pero si necesarios para algún uso intencionado? Está documentado?	x			No está documentado.

18	7.2	¿Tienes determinados los arreglos para la comunicación efectiva con los docentes en las cuestiones de información del producto, ordenes, contratos, modificaciones de órdenes y contratos, retroalimentación del docente y quejas? Está documentado?	x			
19	7.4	¿Tienen algún proceso de supervisión que se asegura que los productos comprados y los servicios sean conforme a los requerimientos de compras? Ver anexos 3	x			
20	7.4	Los materiales son evaluados y seleccionados de acuerdo a sus habilidades de surtir el servicios que cumplan con los requerimientos de la empresa?	x			

21	7.4	¿Los materiales son evaluados y monitoreados periódicamente? Muéstrame una evidencia.	x			
22	7.4	Te aseguras de alguna manera que los requerimientos específicos de supervisión sean los adecuados?	x			
23	7.5	Manejas algún plan de trabajo?	x			
24	7.5	Tienes las herramientas adecuadas para cumplir con tu trabajo?	x			
25	7.5	Como te aseguras que las herramientas estén debidamente calibradas?	x			
26	7.5	¿Controlas tu producto recibido? Como?	x			

27	7.5	¿Tienes identificados tus productos? Como lo controlas?	x			
28	8.2	¿Tienes algún control para medir las características del producto y verificar que ya se cumplieron con los requerimientos?	x			

29	8.2	¿Tienes algún control que sirva para medir la satisfacción del cliente?	x			
28	8.3	Como controlas tu producto No Conforme?	x			No está documentado.
30	8.3	Llevas registros de eso?	x			No está documentado.
31	8.3	Conoces el procedimiento para el control de Producto No Conforme?	x			No está documentado.
32	8.5	Tienes algún control que sirva para mejorar el proceso?	x			No está documentado.
33	8.5	Manejas algún sistema de Acciones Correctivas o Preventivas?	x			No está documentado.

Fuente: www.sistemasycalidad.com



Ilustración 4. Fotos evidenciales



Ilustración 5. Fotos evidenciales.



Ilustración 6. Fotos evidenciales.



Ilustración 7. Fotos evidenciales.

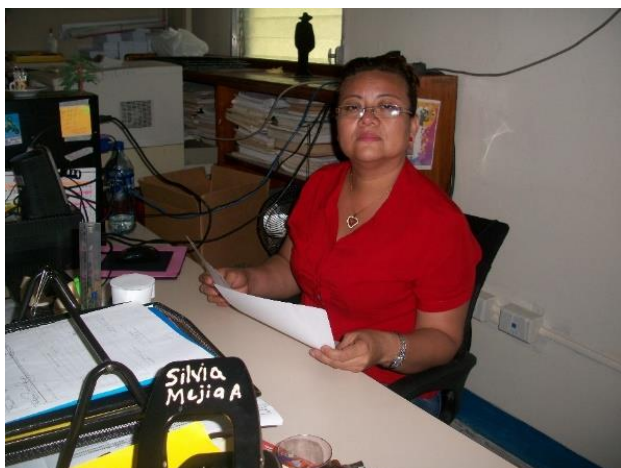


Ilustración 8. Fotos evidenciales.



Ilustración 10. Fotos evidenciales.

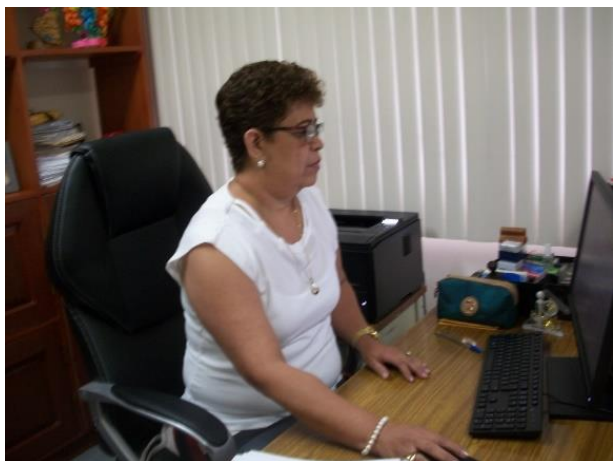


Ilustración 9. fotos evidenciales

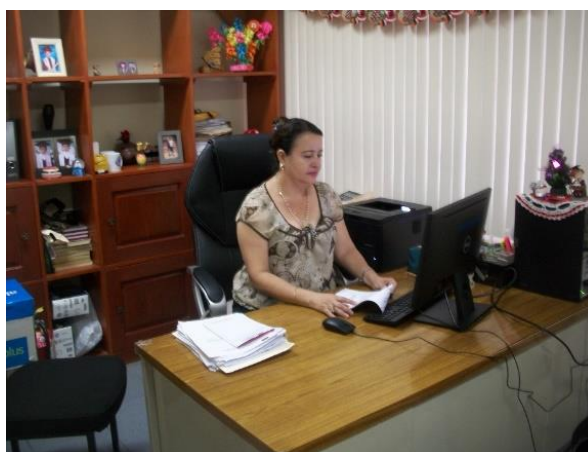


Ilustración 11. fotos evidenciales

POLITICA DE CALIDAD

CENTRO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL NICARAGUENSE ALEMÁN-CECNA

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El personal del Tecnológico Nacional Industrial Cmdte Hugo Chávez Frías adquiere el compromiso de brindar a las personas, familias, comunidades, empresas e instituciones, un servicio de educación y capacitación técnica y tecnológica de calidad; que permita a nuestros protagonistas la apropiación de competencias profesionales para mejorar su competitividad laboral, en los sectores productivos de Industria y Construcción.

Así contribuimos al crecimiento socioeconómico del país, en correspondencia con el Plan de Desarrollo Humano que lleva a cabo nuestro Buen Gobierno con el apoyo de la Cooperación Internacional y la inversión pública; con el cumplimiento de los requisitos legales como parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con un enfoque de proceso dirigido a la mejora continua de nuestros servicios.



Lic. Freddy Garay Bonilla

DIRECTOR

Rev. N°: 0

Fecha de Aprobación: 26/01/2017

Ilustración 12. Políticas de Calidad

CENTRO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL NICARAGUENSE ALEMÁN-CECNA

MISION

Somos la institución rectora de la Capacitación, Educación Técnica y Tecnológica en Nicaragua, que forma con Calidad a jóvenes y adultos, contribuyendo a su inserción en el mercado laboral, para el desarrollo económico y social.

VISION

Consolidarnos como referente nacional y regional de la Capacitación, Educación Técnica y Tecnológica, con una oferta formativa innovadora, articulada con el territorio, el sector productivo y flexible a la dinámica social, económica y política del país.

Ilustración 13. Mision y visión.

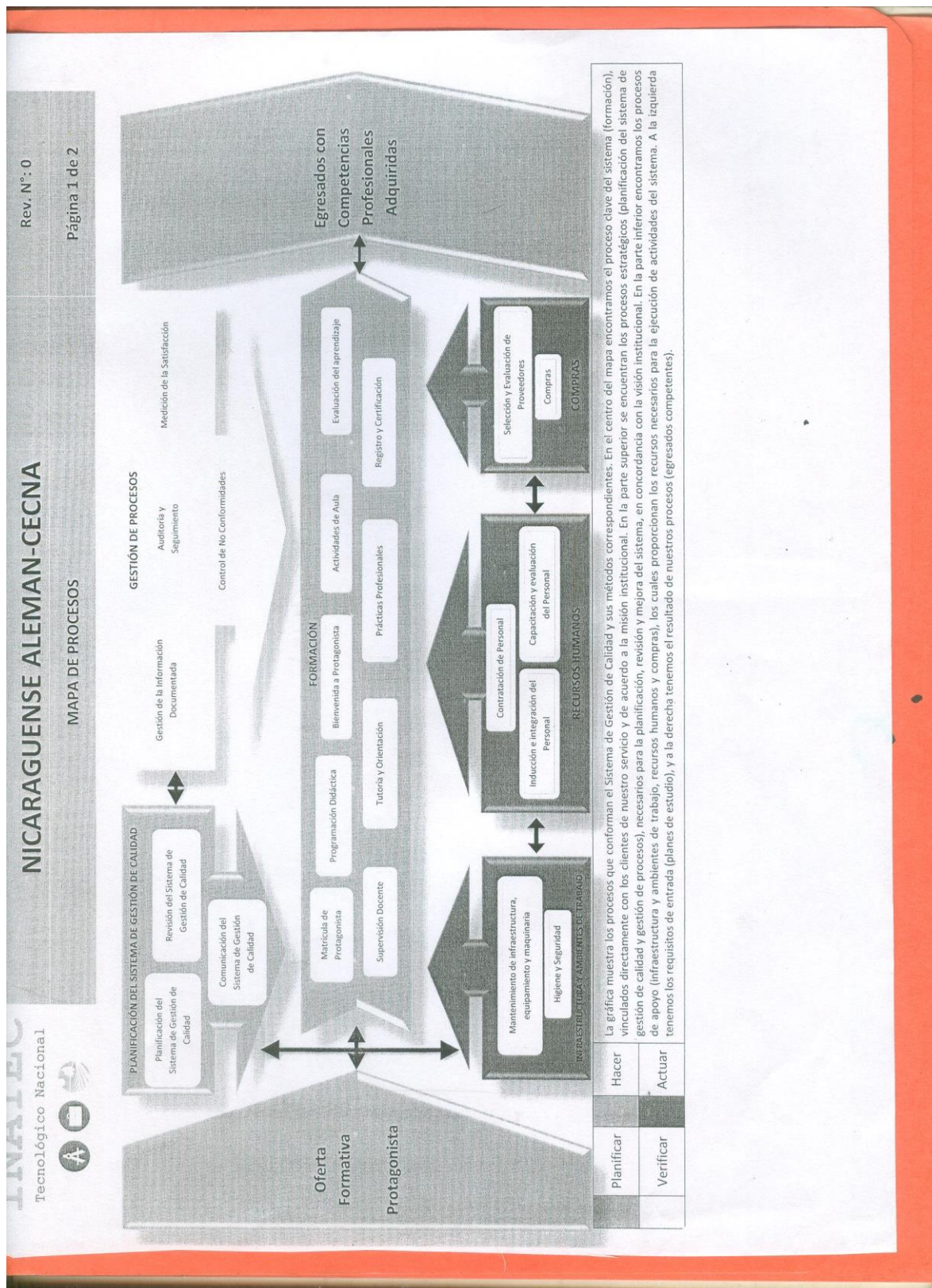


Ilustración 14. Mapa de Proceso.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PROTAGONISTAS 2017.

Estimado/a Protagonista AYÚDANOS A MEJORAR, le solicitamos parte de su valioso tiempo para valorar desde su respectiva el servicio que recibe en nuestro centro, por lo que se le pide llenar la siguiente encuesta, siendo 5 (Excelente), 4 (Muy Bueno), 3 (Bueno), 2 (regular), 1 (Malo), NV (No he visitado) y NC (No Conozco), aclarando que es anónima y los resultados de la misma serán parte de nuestro círculo de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Fecha: 18/11/17.	Nombre del Curso:	Nombre del Docente:	1- En general, estás satisfecho/a con el Docente	2- La puntualidad del Docente.	3- La seriedad y disciplina lograda en clase.
Curso:	Sebastián Macías de Otero	Juan Carlos Chaves	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓

El Docente les motiva y despierta interés en la clase.	5- El Docente mantiene un ambiente de trabajo.	6- El material utilizado por el Docente (didáctico, fungibles, equipos y herramientas)	7- La claridad en las exposiciones del Docente	8- El Docente utiliza un lenguaje adecuado durante las clases.
2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓

Las relaciones entre Protagonista e docente.	10- El nivel de conocimiento técnico del Docente	11- Esta claro del sistema con el que se evalúan los contenidos del modulo	12- La disposición del Docente para aclarar dudas	13- ¿Qué te ha parecido la enseñanza (formación) que estas recibiendo en el centro?
2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	SI NO ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓

Como ha sido la atención recibida en el área de Registro y Matriculación	15- Como valorarías la atención que has recibido por el/la inspector(a) del turno	16- Como valorarías la atención que has recibido en el área de la Fotocopias	17- Como valorarías la atención que has recibido en el área de Caja General
2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 NV NC ✓	1 2 3 4 5 NV NC ✓

Ilustración 15. Encuestas de satisfacción.



Con relación a la Deserción.

18) ¿Qué factores crees que han influido en la deserción de tus compañeros?

→ Complicaciones con Calendario. clase.

→

19) ¿Qué sugerencias puedes dar para evitar la deserción de tus compañeros?

20) ¿Quieres añadir algo?, ¿Alguna sugerencia para mejorar?

El Curso como tal, debe ser eficiente teóricamente, como también la parte práctica.

Por lo tanto se requiere de Equipos de Construcción y la amplia disponibilidad de estos hacia el grupo.

ACTIVIDAD/DOCUMENTO/REGISTRO REQUERIDO EN LA AUDITORIA

Lista de Verificación

Fecha de Revisión: 25/04/2017 Ricardo
 Especialidad: RETA
 Código de grupo: T6-2264-02-2017

1. Actividad/Documento/Registro	Si	No	Observaciones
Dosificación completa del módulo en el plan calendario	<input checked="" type="checkbox"/>		Fecha de aprobación No es actual.
Registrar en la Bitácora las observaciones, incidencias, asesorías, supervisiones técnico o docente internas y externas, sismos, simulacros, ferias, capacitaciones, reuniones, planes remediales, entre otros acontecimientos que se presenten durante el desarrollo del módulo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ingresar en el cuaderno todas las nóminas actualizadas	<input checked="" type="checkbox"/>		
Llenar el formato de Memoria y conformidad del módulo, al finalizar el mismo.		<input checked="" type="checkbox"/>	No ha terminado modelo
Registrar evaluaciones de acuerdo a los módulos desarrollados.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Notas de los módulos finalizados ingresadas en el sistema de registro en tiempo y forma.	<input checked="" type="checkbox"/>		NO ha finalizado
Utilizar las claves del control de asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>		
Mantener las planeaciones didácticas en el cuaderno	<input checked="" type="checkbox"/>		
Todos los formatos que evidencian control de asistencias, evaluaciones, dosificación no deben presentar manchones, ni corrector.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Todos los registros del cuaderno deben de estar firmados por el instructor y el jefe de área (asistencias, calendarios, y evaluaciones)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Resguardo, orden y aseo del cuaderno docente.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Documentos base sujeto a revisión, del método actividades de aula:			

Ilustración 17. Auditoria Interna a Docentes.

Solicitud de ingreso para las Prácticas ✓ *este tiempo mes de abril/mayo*
registra el trimestre

Normativa de evaluación	✓	✓	No lo tiene
Política de calidad, Mapa de Procesos, Misión y Visión.	✓		
Métodos del Proceso de formación (Actividades de aula, Programación, Bienvenida, Matricula, Evaluación, Registro y Certificación, Tutoría y Orientación, Prácticas Profesionales, Supervisión)	✓		Lo tiene.
Archivo de las pruebas teóricas y prácticas de cada unidad del módulo.	✓		
Archivo de las guías u hojas de trabajo o de instrucciones de las prácticas. Estas deben estar acorde a la unidad y actividad de aprendizaje a desarrollar.		✓	NO hay.
Archivo de justificaciones de ausencia de los protagonistas	✓		Los docentes repletos de justif. en blanco.
Archivo actas de baja (retiro de protagonistas)	✓		
Esquelas de Referencia y contrareferencia de UAP	✓		
Evidencia de los exámenes extraordinarios (rescate) y actas de rescate		✓	No se han realizado
Archivo de finalizaciones de los módulos ejecutados.	✓		Si hay.
Archivo de la Organización Docente		✓	No lo tiene.
Plan de Formación del Curso		✓	No lo tiene
Presentar Plan de Evaluación del Aprendizaje, debidamente firmadas.	✓		Planificar con anticipación falta lo que resta de módulo
Archivo de supervisiones realizadas por el equipo de supervisión docente.	✓		No está la evidencia de las supervisiones
Archivo de planes remediales de desfase de los módulos.		✓	No se han realizado
Archivo de módulos finalizados	✓		Si hay.

No tiene una valoración de conformidad de módulo transversal

Nombre y Firma del Docente:

Equipo de Revisión:

Fátima Ramírez Ariza
Dolores Vilela
Jamilé Marengo

Fredrick Cheng

ACTIVIDADES/DOCUMENTOS/REGISTRO REQUERIDO EN LA AUDITORIA

Lista de Verificación

Fecha de Revisión: <u>02/05/2017</u>			
Especialidad: <u>RETA</u>			
Código de grupo: <u>TC - 2241 - 02 - 2017</u>			
Actividad/Documento/Registro	Si	No	Observaciones
Orden y Aseo del área de Trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Dosificación completa del módulo en el plan calendario	<input checked="" type="checkbox"/>		No se evidenció con org. Docente
Registrar en la Bitácora las observaciones, incidencias, asesorías, supervisiones técnico o docente internas y externas, sismos, simulacros, ferias, capacitaciones, reuniones, planes remediales, entre otros acontecimientos que se presenten durante el desarrollo del módulo.	<input checked="" type="checkbox"/>		Se debe cambiar firmado ya que no está registrado.
Ingresar en el cuaderno todas las nóminas actualizadas	<input checked="" type="checkbox"/>		
Llenar el formato de Memoria y conformidad del módulo, al finalizar el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NO ha finalizado módulo
Registrar evaluaciones de acuerdo a los módulos desarrollados.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Notas de los módulos finalizados ingresadas en el sistema de registro en tiempo y forma.	<input checked="" type="checkbox"/>		Hay 2, en correspondencia a la org. Docente
Utilizar las claves del control de asistencia		<input checked="" type="checkbox"/>	NO usa Claves indicadas
Mantener las planeaciones didácticas en el cuaderno	<input checked="" type="checkbox"/>		
Todos los formatos que evidencian control de asistencias, evaluaciones, dosificación no deben presentar manchones, ni corrector.	<input checked="" type="checkbox"/>		Algunos manchones.
Todos los registros del cuaderno deben de estar firmados por el instructor y el jefe de área (asistencias, calendarios, y evaluaciones)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Resguardo, orden y aseo del cuaderno docente.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Solicitud de Insumos Para las Practicas	<input checked="" type="checkbox"/>		
Documentos base sujeto a revisión, del método actividades de aula:			
Normativa de evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>		
Política de calidad, Mapa de Procesos, Misión y Visión.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Métodos del Proceso de formación (Actividades de aula, Programación, Bienvenida, Matricula, Evaluación, Registro y Certificación, Tutoría y Orientación, Prácticas Profesionales, Supervisión)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Archivo de las pruebas teóricas y prácticas de cada unidad del módulo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Archivo de las guías u hojas de trabajo o de instrucciones de las prácticas. Estas deben estar acorde a la unidad y actividad de aprendizaje a desarrollar.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Ilustración 19. Auditoria interna del Docente.

Archivo de justificaciones de ausencia de los protagonistas	✓		
Archivo actas de baja (retiro de protagonistas)	✓		
Esquelas de Referencia y Contrareferencia de UAP	✓		
Evidencia de los exámenes extraordinarios (rescate) y actas de rescate	—	—	no ha terminado nadie
Archivo de finalizaciones de los módulos ejecutados.	✓		
Archivo de la Organización Docente		✓	No la presente
Plan de Formación del Curso	✓		
Presentar Plan de Evaluación del Aprendizaje, debidamente firmadas.	✓		
Archivo de supervisiones realizadas por el equipo de supervisión docente.			-Tallan supervisiones técnicas (cada informe supervisión) si hay supervisiones
Archivo de planes remediales de desfase de los módulos.	—	—	No han tenido.
Archivo de módulos finalizados	—	—	Tiene finalización de módulos terminados,

Pedir Organización Docente a los

Nombre y Firma del Docente: Juan Antonio Martínez Rivas.

Equipo de Revisión:

Diana Liel Viquez Rivas
Fátima Ramírez Ariza
Felipe Medrano
Frederick Cheng

Ilustración 20. Auditoria del Docente.


ACTIVIDADES/DOCUMENTOS/REGISTRO REQUERIDO EN LA AUDITORIA


Lista de Verificación

Fecha de Revisión:	23/05/2017		
Especialidad:	RETA		
Código de grupo:	TG-2242-02-2017		
Actividad/Documento/Registro	Si	No	Observaciones
Orden y Aseo del área de Trabajo	✓		
Dosificación completa del módulo en el plan calendario	✓		Se debe verificar el código de módulo y grupo en la plan (calendario)
Registrar en la Bitácora las observaciones, incidencias, asesorías, supervisiones técnico o docente internas y externas, sismos, simulacros, ferias, capacitaciones, reuniones, planes remediales, entre otros acontecimientos que se presenten durante el desarrollo del módulo.	✓		
Ingresar en el cuaderno todas las nóminas actualizadas	✓		
Llenar el formato de Memoria y conformidad del módulo, al finalizar el mismo.			Conformidad Esta en proceso / Conforme memoria
Registrar evaluaciones de acuerdo a los módulos desarrollados.	✓		
Notas de los módulos finalizados ingresadas en el sistema de registro en tiempo y forma.			Se deben verificar los módulos transitorios / pendientes al módulo final
Utilizar las claves del control de asistencia	✓		
Mantener las planeaciones didácticas en el cuaderno	✓		
Todos los formatos que evidencian control de asistencias, evaluaciones, dosificación no deben presentar manchones, ni corrector.	✓		
Todos los registros del cuaderno deben de estar firmados por el instructor y el jefe de área (asistencias, calendarios, y evaluaciones)	✓		Algunos formatos deben tenerse (firma/nombre)
Resguardo, orden y aseo del cuaderno docente.	✓		
Solicitud de Insumos Para las Practicas	✓		
Documentos base sujeto a revisión, del método actividades de aula:			
Normativa de evaluación	✓		Falta circular
Política de calidad, Mapa de Procesos, Misión y Visión.	✓		
Métodos del Proceso de formación (Actividades de aula, Programación, Bienvenida, Matricula, Evaluación, Registro y Certificación, Tutoría y Orientación, Prácticas Profesionales, Supervisión)	✓		
Archivo de las pruebas teóricas y prácticas de cada unidad del módulo.	✓		Los están cambiando ya que los tienen 60/40
Archivo de las guías u hojas de trabajo o de instrucciones de las prácticas. Estas deben estar acorde a la unidad y actividad de aprendizaje a desarrollar	✓		

Ilustración 21. Auditoria interna Docente.

Archivo de justificaciones de ausencia de los protagonistas	✓		
Archivo actas de baja (retiro de protagonistas)	✓		
Esquelas de Referencia y Contrareferencia de UAP	✓		
Evidencia de los exámenes extraordinarios (rescate) y actas de rescate	—	—	NO ha realizado
Archivo de finalizaciones de los módulos ejecutados.	✓		Pendiente transversales/ Coord. Supm. la profesora
Archivo de la Organización Docente	✓		
Plan de Formación del Curso	✓		
Presentar Plan de Evaluación del Aprendizaje, debidamente firmadas.	✓		Lo cambiará ya que están basados en el Co/lo y no 70/30.
Archivo de supervisiones realizadas por el equipo de supervisión docente.	✓		23/02/2017: formato de Co/la de sup no es el mismo
Archivo de planes remediales de desfase de los módulos.	—	—	No ha realizado.
Archivo de módulos finalizados	✓		Pendientes

Nombre y Firma del Docente: Erick Alexander Delgado Arcus 

Equipo de Revisión: Fátima Ramírez Arcus 
Fredovick Cheng

* El docente está cambiando algunos formatos, ya que los proporcionados en el cuaderno docente los primera vez, no corresponden a los sistematizados en el SOCC.

Tabla 5. Desempeño del proceso.

I.- Datos Generales			
Proceso	Propietario		Cargo
Formación	Jamilette Marenco Canales, Beimar Montenegro		STD
Métodos que conforman el proceso	Propietario		Cargo
Supervisión	Fátima Ramírez Arcia		Coordinadora
Valoración del Desempeño del Proceso y sus Métodos			
Logros	Dificultades	Necesidades	Recomendaciones de Mejora
I TRIMESTRE 2017 Se programaron en el primer trimestre 113 supervisiones técnico-metodológico, desglosadas de la siguiente manera: 84 supervisiones metodológicas y 29 supervisiones técnicas. Se ejecutaron 107 supervisiones 84 supervisiones metodológicas y 23 supervisiones técnicas por un porcentaje de cumplimiento del 94.6% de cumplimiento global. Supervisiones metodológicas Dosificación de cada una de las actividades de aprendizaje de las planeaciones didácticas. Supervisiones programadas a los docentes logrando un cumplimiento del 100 % de la meta establecida en el Primer semestre 2017. Se elaboraron 174 cuadernos de Instructores. Se realizaron 21 asesorías pedagógicas/Capacitaciones a instructores (Capacitación a instructores que se inician en la labor docente en el CECNA) Supervisiones técnicas Utilizan medios de protección adecuados en las prácticas del taller y aplican las medidas de higiene y seguridad. Utilización de lenguaje técnico al impartir clase	I TRIMESTRE 2017 Durante las supervisiones se detectaron dificultades como: Elaboración completa del módulo del plan calendario. Sin escribir incidencias en la bitácora. Falta de firmas en algunos formatos del cuaderno Las actividades de las planeaciones didácticas son pocas concisas, por tal razón muchas veces no son aplicables. Supervisiones técnicas Falta de preparación de equipos previos al uso del taller No explican la guía práctica en el taller al grupo de protagonistas. No se observa orden limpieza y disciplina en los talleres	I TRIMESTRE 2017 Completar entrega de Manuales a instructores y Protagonistas. Que las planeaciones didácticas estén acorde a las actividades que realizan los docentes Que los exámenes estén homologadas en cada especialidad. Supervisiones técnicas Equipamiento que esté acorde con la planeación didáctica Falta de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos en laboratorio y taller Capacitación técnica a los instructores Homologar la guía práctica.	I TRIMESTRE 2017 Brindar seguimiento a los Docentes a través de supervisen directas Actualización metodológica de acuerdo a la nueva transformación metodológica. Involucrar al equipo de metodólogas en las capacitaciones de formación docentes. Plan de capacitación técnico a los docentes

<p>Cumplen con los formatos de evaluación y hoja de actividades practicas</p> <p>Preparan con anticipación hoja de actividades practicas</p> <p>II TRIMESTRE 2017</p> <p>Se programaron en el segundo trimestre 113 supervisiones técnico- metodológico, desglosadas de la siguiente manera: 84 supervisiones metodológicas y 29 supervisiones técnicas. Se ejecutaron 107 supervisiones 84 supervisiones metodológicas y 23 supervisiones técnicas por un porcentaje de cumplimiento del 94.6% de cumplimiento global.</p> <p>Supervisiones metodológicas</p> <p>Dosificación de cada una de las actividades de aprendizaje de las planeaciones didácticas. Supervisiones programadas a los docentes logrando un cumplimiento del 100 % de la meta establecida en el segundo semestre 2017.</p> <p>Se elaboraron 174 cuadernos de Instructores.</p> <p>Se realizaron 21 asesorías pedagógicas/Capacitaciones a instructores (Capacitación a instructores que se inician en la labor docente en el CECNA)</p> <p>Supervisiones técnicas</p> <p>Utilizan medios de protección adecuados en las prácticas del taller y aplican las medidas de higiene y seguridad.</p> <p>Utilización de lenguaje técnico al impartir clase</p> <p>Cumplen con los formatos de evaluación y hoja de actividades practicas</p> <p>Preparan con anticipación hoja de actividades practicas</p>	<p>II TRIMESTRE 2017</p> <p>Durante las supervisiones se detectaron dificultades como: El no llenado del formato de Horario, no completar la dosificación del plan calendario como es orientado, no están actualizadas las nóminas en todos los cursos. Los docentes no escriben todas las incidencias en la bitácora. Falta de firmas en algunos formatos administrativos del cuaderno. Las actividades de las planeaciones didácticas son pocas concisas, por tal razón muchas veces no son aplicables. En algunos casos la carga horaria no es correcta en algunas actividades.</p> <p>Supervisiones técnicas</p> <p>Falta de preparación de equipos previos al uso del taller</p> <p>No explican la guía práctica en el taller al grupo de protagonistas.</p> <p>No se observa orden limpieza y</p>	<p>Completar entrega de Manuales a instructores y</p> <p>II TRIMESTRE 2017</p> <p>No se les ha entregado a los Protagonistas. En muchos casos las planeaciones didácticas estén acorde a las actividades que realizan los docentes</p> <p>Que los exámenes estén homologados en cada especialidad.</p> <p>Supervisiones técnicas</p> <p>Equipamiento que esté acorde con la planeación didáctica</p> <p>Falta de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos en laboratorio y taller</p> <p>Capacitación técnica a los instructores</p> <p>Homologar la guía práctica.</p>	<p>II TRIMESTRE 2017</p> <p>Brindar seguimiento a los Docentes a través de supervisen directas</p> <p>Actualización metodológica de acuerdo a la nueva transformación metodológica.</p> <p>Involucrar al equipo de metodólogas en las capacitaciones de formación docentes.</p> <p>Actualizar nominas en periodos más cortos</p>
---	---	---	---

<p style="text-align: center;">III TRIMESTRE 2017</p> <p>Se programaron en el primer trimestre 126 supervisiones metodológico, desglosadas de la siguiente manera: 114 supervisiones metodológicas a cursos técnicos y 27 supervisiones a cursos de capacitación. Se ejecutaron 107 supervisiones 84 supervisiones metodológicas y 23 supervisiones técnicas por un porcentaje de cumplimiento del 94.6% de cumplimiento global.</p> <p>Supervisiones metodológicas Dosificación de cada una de las actividades de aprendizaje de las planeaciones didácticas. Supervisiones programadas a los docentes logrando un cumplimiento del 100 % de la meta establecida en el Primer trimestre 2017. Se elaboraron 174 cuadernos de Instructores. Se realizaron 21 asesorías pedagógicas/Capacitaciones a instructores (Capacitación a instructores que se inician en la labor docente en el CECNA) Se dio inicio a las capacitación de las metodólogas del área de supervisión con el modulo Tutoría Virtual en la escuela de formación de docentes.</p> <p>Supervisiones técnicas</p> <p>Utilizan medios de protección adecuados en las prácticas del</p>	<p>disciplina en los talleres</p> <p style="text-align: center;">III TRIMESTRE 2017</p> <p>Durante las supervisiones se detectaron dificultades como: Elaboración completa del módulo del plan calendario. Sin escribir incidencias en la bitácora. Falta de firmas en algunos formatos del cuaderno Las actividades de las planeaciones didácticas son pocas concisas, por tal razón muchas veces no son aplicables.</p> <p>Supervisiones técnicas Falta de preparación de equipos previos al uso del taller No explican la guía práctica en el taller al grupo de protagonistas. No se observa orden limpieza y disciplina en los talleres</p>	<p style="text-align: center;">III TRIMESTRE 2017</p> <p>Completar entrega de Manuales a instructores y Protagonistas. Que las planeaciones didácticas estén acorde a las actividades que realizan los docentes Que los exámenes estén homologadas en cada especialidad.</p> <p>Supervisiones técnicas Equipamiento que esté acorde con la planeación didáctica Falta de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos en laboratorio y taller Capacitación técnica a los instructores</p> <p>Homologar la guía práctica.</p>	<p style="text-align: center;">III TRIMESTRE 2017</p> <p>Brindar seguimiento a los Docentes a través de supervisen directas Actualización metodológica de acuerdo a la nueva transformación metodológica. Plan de capacitación técnico a los docentes</p> <p>II TRIMESTRE 2017</p> <p>Brindar seguimiento a los Docentes a través de supervisen directas Actualización metodológica de acuerdo a la nueva transformación metodológica. Involucrar al equipo de metodólogas en las capacitaciones de formación docentes. Plan de capacitación técnico a los docentes Actualizar nominas en periodos mas cortos</p>
--	--	--	--

<p>taller y aplican las medidas de higiene y seguridad. Utilización de lenguaje técnico al impartir clase Cumplen con los formatos de evaluación y hoja de actividades practicas Preparan con anticipación hoja de actividades practicas</p> <p>IV TRIMESTRE 2017</p> <p>Se programaron en el primer trimestre 113 supervisiones técnico- metodológico, desglosadas de la siguiente manera: 84 supervisiones metodológicas y 29 supervisiones técnicas. Se ejecutaron 107 supervisiones 84 supervisiones metodológicas y 23 supervisiones técnicas por un porcentaje de cumplimiento del 94.6% de cumplimiento global.</p> <p>Supervisiones metodológicas Dosificación de cada una de las actividades de aprendizaje de las planeaciones didácticas. Supervisiones programadas a los docentes logrando un cumplimiento del 100 % de la meta establecida en el cuarto trimestre 2017. Se elaboraron 174 cuadernos de Instructores. Se realizaron 21 asesorías pedagógicas/Capacitaciones a instructores (Capacitación a instructores que se inician en la labor docente en el CECNA).</p>	<p>IV TRIMESTRE 2017</p> <p>Durante las supervisiones se detectaron dificultades como: Elaboración completa del módulo del plan calendario. Sin escribir incidencias en la bitácora. Falta de firmas en algunos formatos del cuaderno Las actividades de las planeaciones didácticas son pocas concisas, por tal razón muchas veces no son aplicables.</p> <p>Supervisiones técnicas Falta de preparación de equipos previos al uso del taller No explican la guía práctica en el taller al grupo de protagonistas. No se observa orden limpieza y disciplina en los talleres</p>	<p>IV TRIMESTRE 2017</p> <p>Completar de entrega de Manuales a instructores y Protagonistas. Que las planeaciones didácticas estén acorde a las actividades que realizan los docentes Que los exámenes estén homologadas en cada especialidad.</p> <p>Supervisiones técnicas Equipamiento que esté acorde con la planeación didáctica Falta de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos en laboratorio y taller Capacitación técnica a los instructores</p> <p>Homologar la guía práctica.</p>	<p>IV TRIMESTRE 2017</p> <p>Brindar seguimiento a los Docentes a través de supervisen directas Actualización metodológica de acuerdo a la nueva transformación metodológica. Involucrar al equipo de metodólogas en las capacitaciones de formación docentes. Plan de capacitación técnico a los docentes</p>
--	---	--	--

<p>Se acordó a partir del mes de octubre actualizar nominas en la primera semana de cada mes y en la segunda semana entregárselas a los docentes</p> <p>Se continuo con la capacitación de las metodólogas del área de supervisión con el módulo Emprendimiento Docente en la escuela de formación de docentes.</p> <p>Supervisiones técnicas</p> <p>Utilizan medios de protección adecuados en las prácticas del taller y aplican las medidas de higiene y seguridad.</p> <p>Utilización de lenguaje técnico al impartir clase</p> <p>Cumplen con los formatos de evaluación y hoja de actividades practicas</p> <p>Preparan con anticipación hoja de actividades practicas</p>			
---	--	--	--

Resultados de la Medición de Indicadores Asociados al Proceso y sus Métodos

Nombre del Indicador	Supervisión	Análisis del Resultado (en caso de no cumplir la Meta, indique las causas y las acciones correctivas)
Meta	113	El responsable del área de Mecánica Automotriz no pudo cumplir afectaciones orientadas por INATEC fuera del centro
Dato Obtenido	107	
Dato Obtenido		

Fuente: Documento de Calidad CECNA

XIV. Glosario

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.
- **Administración:** Organización y funcionamiento de este sistema.
- **Ambiente de Trabajo:** Condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.
- **Auditor:** Persona que informa sobre la interpretación o aplicación de la norma y propone la resolución correspondiente en los procedimientos.
- **Auditado:** Persona que es examinado a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por la norma.
- **Auditoria:** Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.
- **Auditoria de Calidad:** Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si éstas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- **Calidad:** La totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.
- **Certificación:** Es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad, solicitada con carácter voluntario, de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

- **Cliente:** Persona que demanda los servicios o productos que presta una Organización / unidad Administrativa. Es el más próximo destinatario de los servicios o productos que ofrece una Unidad Administrativa.
- **Cliente Externo:** Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.
- **Cliente Interno:** Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información (Output) que sale de otra persona o departamento de la misma organización.
- **Control de la Calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de Calidad de un producto o servicio.
- **Diagramas:** Dibujo geométrico que sirve para demostrar una proposición, resolver un problema o representar de una manera gráfica la ley de variación de un fenómeno.
- **Diagramas de Flujo:** Representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **Eficiencia:** Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.
- **Evaluación:** Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.
- **Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.
- **Gestión de Calidad:** Actividades de la función empresarial que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

- **Gestión de Procesos:** Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de los mismos.
- **Indicador:** Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.
- **Instructivo:** Conjunto de actividades específicas para comunicar sistemáticamente pasos, ideas, o conocimientos a realizar.
- **ISO:** International Organization for Standardization.
- **ISO 9000:** Conjunto de 5 Normas Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.
- **Mejora Continua:** Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.
- **Mejora de la Calidad:** Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.
- **Misión:** Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.
- **Norma:** Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.
- **No Conformidad:** No satisfacción de un requisito especificado.
- **Organismo:** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

- **Planificación de la calidad:** Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad.
- **Planificación Estratégica:** Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.
- **Política de Calidad:** Orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el nivel más alto de dirección.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output) y que se pueden medir.
- **Procedimiento:** Manera especificada de realizar una actividad.

XV. Bibliografía

ISO 19011, I. (2011). *Directrices para la auditoría de calidad*.

Alvarez, P. (2008). *Mejora a la calidad*. limusa.

Fernández Hatre, A. (2014). *Auditorías de calidad*. Instituto de fomento nacional.

IAASB. (2015). *Normas internaciones de auditoria y control de calidad*. IMCP.

ISO. (2008). *9000:2015*.

Veritas, B. (2009). *El auditor de calidad*. FC.